

/ GESTION DES CONFLITS



GÉRER LES CONFLITS AU QUOTIDIEN

/ PUBLIC

Managers de proximité.

/ OBJECTIF

L'objectif de la formation est que les managers de proximité aient les connaissances et les outils nécessaires pour être en mesure d'identifier et de comprendre les sources des conflits, de comprendre le mécanisme vital du conflit et d'avoir un regard sur son propre comportement managérial pour pouvoir désamorcer le conflit et en sortir.

/ PROGRAMME

Les situations prises en exemple par le formateur sont des situations réelles, issues du terrain.

Problème, tension, crise et conflit sont des situations différentes. Identification et compréhension de ces situations

- Définition de ces situations
- Le conflit : pourquoi, comment ?
Faut-il toujours éviter le conflit pour être un bon manager ?
- Les causes et déclencheurs des conflits
- Comprendre comment le conflit s'entretient pour comprendre comment l'interrompre
- Envisager l'après

Comment se comporter pour sortir du conflit ?

- Identifier les stratégies des acteurs : différencier contrainte et pouvoir
- Identifier et utiliser sa marge de manœuvre pour manager le conflit
- Questionner pour limiter les interprétations
- Adopter une attitude d'ouverture pour rétablir la confiance.

Chacun a souvent sa part de responsabilité dans un conflit

- Prendre conscience de ce qui dans son comportement peut produire le conflit
- Prendre de la hauteur pour voir ses propres erreurs et faire face à ses émotions

Prochaines sessions

Sessions programmées à votre demande en fonction de vos besoins

Contactez-nous :

> Par téléphone :

01 48 62 05 56

> Par mail :

contact-formation@hubsafetraining.fr

Informations pratiques

Lieux

- > Aéroport de Roissy-Charles-de-Gaulle
- > Aéroport d'Orly Terminal Sud
- > Dans vos locaux

Durée

> 2 jours (14 heures)

Dispositif d'évaluation

> Ce module peut être adapté en termes de contenu, de volume et donc de durée

Sortir des conflits par la régulation, la médiation ou l'arbitrage

- Réguler grâce à l'outil «DESC» pour éviter l'escalade
- Mettre en place une médiation : conditions de succès et protocole
- Utiliser l'arbitrage au bon moment pour répondre aux situations d'urgence ou de blocage
- Mettre en place de nouvelles règles du jeu

En préparation de la formation, les participants peuvent rechercher dans leur expérience une ou plusieurs situations conflictuelles vécues ou observées. Ces situations seront examinées et permettront à chacun de comprendre ce qui aurait pu être fait.

/ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Modalités : cours magistral théorique et mises en situations réelles
- Moyens : Vidéo projecteur et Support d'animation Power point. Vidéos. Exercices pratiques. Support de formation pour les stagiaires
- Encadrement : Formateur spécialiste du management des hommes

Prochaines sessions

Sessions programmées à votre demande en fonction de vos besoins

Contactez-nous :

> Par téléphone :

01 48 62 05 56

> Par mail :

contact-formation@hubsafetraining.fr

Informations pratiques

Lieux

- > Aéroport de Roissy-Charles-de-Gaulle
- > Aéroport d'Orly Terminal Sud
- > Dans vos locaux

Durée

> 2 jours (14 heures)

Dispositif d'évaluation

> Ce module peut être adapté en termes de contenu, de volume et donc de durée