

## PARTICIPANTS & PREREQUIS :

Tout responsable (gérant, directeur ou responsable de service) ayant à manager une équipe dans le CHR

## ORGANISATION :

**Durée :** 14 heures

**Lieux :** Campus du Lac

## INTERVENANT(S) :

Formatrice experte en Management  
CHR, Psychologue du travail

## VALIDATION DE LA FORMATION ET INFORMATIONS PRATIQUES :

L'intervenant mesurera, tout au long de la formation, l'acquisition des connaissances des participants à travers la mise en place de situation in situ.

Délivrance d'une attestation de formation conforme à la législation en vigueur.

Un support de cours sera remis à chaque participant.

### CAMPUS DU LAC

N° SIRET 410 581 102 00010

Code APE-NAF 8542Z

N° Existence 7233 042 4333

#### Site de Bordeaux

10 rue René Cassin – CS 31996 –

33071 Bordeaux Cedex

Tél. 05 56 79 52 00

campus@formation-lac.com

#### Site de Libourne

7 Bis rue Max Linder 33504

Libourne Cedex tél : 05 57 25 40 40

campus@formation-lac.com

## OBJECTIFS

**Nature de l'action :** Acquisition de compétences.

- Diagnostiquer et analyser les différents types et niveaux de conflits
- Identifier les indicateurs de situations conflictuelles
- Développer ses capacités à déceler les origines des conflits et leurs manifestations
- Utiliser la méthode la plus appropriée et les comportements associés visant la résolution du conflit

## MÉTHODES ET OUTILS PEDAGOGIQUES

- Apport des éléments théoriques et méthodologiques à partir des situations professionnelles réelles soumises lors de la formation
- Pédagogie active et expérientielle, travail en groupe et échanges
- Autodiagnostic permettant à chacun de se positionner
- Un dossier ressource sera remis à chaque participant

## PRE-REQUIS

Être issu du secteur de l'hôtellerie restauration

## CONTENU DU PROGRAMME

### JOUR 1 : LA NATURE DES CONFLITS ET DES TENSIONS

- Différencier problème, tension, crise et conflit
- Qu'est-ce qu'un conflit, faut-il éviter les conflits ?
- Les principales sources de conflits au sein d'un établissement
- Caractériser la nature et le niveau du conflit
- Le processus du conflit : des prémices au conflit déclaré

### MIEUX SE CONNAÎTRE POUR MIEUX RÉSOUDRE LES CONFLITS

- L'enchaînement de ses réactions face aux conflits
- Identification de son mode d'intervention dominant (autodiagnostic)
- Les différentes stratégies (évitement, confrontation, compromis)
- Quelle stratégie pour quel effet ?
- Quelles marges de manœuvre ?

### JOUR 2 : UNE DÉMARCHE, DES OUTILS POUR TRAITER ET SORTIR DES CONFLITS

- Deux situations possibles : protagoniste ou médiateur : partie prenante du conflit ou chargé de l'arbitrage d'un conflit entre deux collaborateurs

### TRAITER ET SORTIR D'UN CONFLIT EN QUALITÉ DE PROTAGONISTE

- Comprendre comment l'autre construit le conflit
- S'ouvrir pour rétablir la confiance
- Réguler et traiter les objections, les transgressions
- Se positionner de façon constructive

### TRAITER ET SORTIR D'UN CONFLIT EN QUALITÉ DE MÉDIATEUR

- Analyser les causes du conflit
- Les jeux psychologiques des acteurs, leurs motivations et leurs stratégies d'action
- La méthode : la recherche de compromis ou celle du consensus : différenciation et conditions de mise en œuvre
- Son propre positionnement dans l'arbitrage
- La stratégie gagnant/gagnant
- Les différentes étapes pour une négociation constructive