

Formation – Gérer des différents

Que ce soit entre des vacanciers, entre un vacancier et un membre du personnel ou entre les salariés, les conflits sont souvent présents dans les établissements de tourisme. Cette formation vous permettra de les gérer sereinement et de mener des médiations lorsque c'est nécessaire.

Informations pratiques



Pour qui ?

L'ensemble des managers



Prérequis

Occuper un poste de manager



Durée

2,5 jours



Formats de la formation

En présentiel

Classe à distance

En e-learning

En blended



2900 € en Intra



Action post formation

Une demie journée consacrée à l'analyse de la pratique. Permet d'ancrer les apprentissages et d'effectuer des correctifs.

Les objectifs de la formation

- Connaître les grands principes de la médiation dans les organisations.
- Utiliser les outils pour enrayer la dynamique des conflits dans un contexte professionnel.
- Conduire le processus d'entretiens individuels et collectifs de la médiation.
- Conduire une médiation simplifiée entre 2 vacanciers.
- Conduire un processus de médiation entre deux salariés.
- Savoir engager les 2 parties

Le programme de la formation

01 Avant

- Passer le test « Quel joueur suis-je ? ». Découvrir comment vous pouvez induire des conflits.
- Découvrir en vidéo la mécanique des jeux psychologiques.
- Un questionnaire de positionnement avant la formation pour se préparer.

02 Pendant

Gérer les conflits

1. Sortir des conflits

- Connaître les causes des conflits.
- Traiter chaque cause par une stratégie adaptée (mise en situation).
- Être vigilant sur les facteurs aggravants.

2. Sortir des jeux psychologiques

- Comprendre la mécanique tensionnelle des jeux psychologiques.
- Découvrez comment vous y entrez personnellement.
- Savoir comment en sortir ou comment ne pas y entrer (mise en situation).

3. Gérer les jeux de pouvoir

- Connaître les 4 types de jeux de pouvoir.
- Savoir identifier une manœuvre manipulateur.
- Savoir comment gérer la manipulation (mise en situation).

Conduire une médiation

1. Quoi faire avant de proposer une médiation

- Savoir proposer une médiation.
- Connaître les conditions nécessaires à la réussite d'une médiation.



2. L'entretien individuel préalable

- Les objectifs de l'entretien préalable.
- Les étapes de l'entretien préalable (mise en situation).

3. L'entretien collectif de médiation

- Connaître le cadre de l'entretien collectif de médiation.
- Connaître le rôle du médiateur.
- S'entraîner à la mise en œuvre de processus de la médiation.

Réguler les tensions individuelles et collectives

1. Réguler individuellement

- Découvrir les principes de la Communication non violente.
- Savoir comment dire les choses qui fâchent sans fâcher.
- Mise en situation.

2. Animer une séance de régulation collective

- Connaître le cadre, le processus de la régulation collective.
- Connaître le rôle de l'animateur de séance.
- Mise en situation.

03

Après – Mise en œuvre en situation de travail

- Accès à la plateforme e-learning pour s'entraîner.
- Une demie journée d'analyse de pratique.
- Evaluation des compétences acquises via un questionnaire en ligne intégrant des mises en situations.

