

## MANAGERS INTERMEDIAIRES

### Gérer les situations conflictuelles avec ses équipes

#### ★ Objectifs

- ✓ Améliorer le climat d'une équipe
- ✓ Communiquer de façon sereine au quotidien
- ✓ Prévenir et gérer efficacement les situations conflictuelles
- ✓ Renforcer le rôle des encadrants de proximité au sein e leur équipe

#### 👤 Public

- ✓ Encadrants de proximité (RM, piste, damage, caisse, administratif...)

#### ! Pré requis

- ✓ Néant

#### ☰ Déroulement pédagogique

- ✓ **Jour 1 : Communiquer en situation difficile**
  - Comprendre le lien : climat d'équipe, communication et satisfaction au travail
  - Identifier les situations potentiellement conflictuelles
  - Construire ses repères pour communiquer efficacement en situation difficile
  - Mettre ses repères en pratique
  - Définir des méthodes pour gérer les situations difficiles les plus courantes
  - Formaliser son plan d'action personnel
- ✓ **Jour 2 : Désamorcer les situations conflictuelles**
  - Identifier les facteurs déclencheurs de conflits
  - Construire ses repères pour gérer les situations conflictuelles
  - Mettre ses repères en pratique
  - Définir des méthodes pour désamorcer les conflits
  - Formaliser son plan d'action personnel
- ✓ **Jour 3 : Journée bilan et perfectionnement (facultatif, en fin de saison)**
  - Analyse des réussites et des difficultés dans la mise en œuvre des plans d'actions personnels
  - Enrichissement des méthodes
  - Mises en situation avec analyse et approfondissements
  - Boîte à outil, synthèse et plan d'action personnel

#### 📚 Moyens pédagogiques

- ✓ Apports techniques : mini-exposés, fiches procédurales
- ✓ Apports pratiques : séquence d'entraînement, tirées de situations génératrices de tension au sein des domaines skiabiles, fiches d'observation et grilles de lecture pour décoder une séquence

...



## MANAGERS INTERMEDIAIRES

### Gérer les situations conflictuelles avec ses équipes

- ✓ Echanges et production de bonnes pratiques
- ✓ Intervenants spécialisés dans les RM en communication, management et gestion des relations difficiles

#### 🕒 Durée

- ✓ 14 heures soit 2 journées
- ✓ + 7 heures soit 1 journée (Bilan et perfectionnement opérationnel)

#### 📝 Evaluation

- ✓ Attestation de présence

Notes

- 📍 Intra-entreprise
- 👤 Nombre de participants minimum : **6**
- 👤 Nombre de participants maximum : **8**

