

Prévenir et gérer les conflits

Public visé : -

Managers, responsables d'équipe. Connaissance des techniques de management

Durée : 1 jours

Heures : 7 h

Effectifs : 8

Délai accès : 6 mois

Prix : 250 € / pers.

Accessibilité : Locaux accessible aux personnes en situations d'handicap. Pour toute demande particulière, nous contacter.

Adoptez des méthodes de gestion de conflits pour maintenir un environnement serein et sécurisé.

OBJECTIFS

Connaître
les différents types de conflits et leurs causes Anticiper
un conflit latent par l'assertivité S'appropriier
les outils de régulation pour résoudre un conflit ouvert Gérer
un conflit lors d'entretiens opérationnels Maîtriser
ses émotions et celles de son interlocuteur pour sortir d'un conflit violent

DÉOUCHÉS

Sans objet

ÉQUIVALENCES

Sans objet

SPÉCIALITÉ

Sécurité des biens et des personnes, police, surveillance

SANCTIONS VISÉES

Attestation de stage

MOYENS MATÉRIELS ET HUMAINS

Alternance d'exposés théoriques et d'applications pratiques Salle de formation Ecran interactif

QUALIFICATION DE L'INTERVENANT

Formateur ayant plusieurs années d'expérience comme ADS

MODALITÉS

Par questionnaire à la fin de la formation.

Programme

Identifier la nature des conflits

- Connaître les différents types de conflits, leurs causes et leurs mécanismes.
- Repérer les signes précurseurs, les éléments déclencheurs et les phénomènes amplificateurs.
- Déterminer la nature du conflit, ses causes véritables.
- En évaluer les enjeux et conséquences.

Désamorcer un conflit latent

- Anticiper le conflit.
- Déceler les attentes et besoins de ses collaborateurs.
- Accueillir leurs demandes et revendications.
- S'affirmer pour mieux désamorcer les conflits.
- Comprendre, accepter ses émotions et savoir traiter celles de ses interlocuteurs.
- Développer son assertivité.
- Reconnaître les trois types d'attitudes conflictuelles : la victime, le persécuteur et le sauveur.

Résoudre un conflit ouvert

- S'approprier les outils de régulation
- Intervenir en médiateur : questionner et écouter avec neutralité.
- Savoir reformuler, argumenter et réfuter.
- Elaborer une stratégie de contournement des conflits.
- Définir une marge de manœuvre, déterminer les options praticables.
- Trouver un consensus, proposer la meilleure solution de rechange.

Gérer des conflits dans des situations de management

- Résoudre un conflit lors d'un entretien d'évaluation.
- Gérer les conflits dus à des situations de délégation.

Traiter les conflits violents

- Sortir de l'impasse relationnelle.
- Maîtriser ses émotions et celles de son interlocuteur.
- Contrôler le processus de maîtrise de soi.
- Gérer les personnalités difficiles.
- Analyser les comportements en situation difficile.

Accompagner l'après-conflit

- Revenir « à froid » sur les causes du conflit.
- Capitaliser pour progresser dans son management.