Prévenir et gérer les conflits

Public visé et Pré requis de la formation : Aucun
Conditions d'accès : Etre majeur

Durée : 1 jours

Heures : 7 h

Nombre maximum de places par session : 12

Délai d'accès à la formation : 15 jours avant le début de la formation

Prix : 250 € / pers.

Taux de satisfaction : 90%

Accessibilité aux personnes à mobilité réduite : Formation et locaux accessibles aux personnes en situations de handicap. Afin de pouvoir vous accueillir dans les meilleures conditions, un contact avec notre centre de formation est impératif

Actions de formation

OBJECTIFS

Développer les compétences nécessaires pour anticiper, prévenir et gérer efficacement les conflits au sein d'une organisation. À l'issue de la formation, les participants seront capables de reconnaître les sources potentielles de conflits, d'adopter des stratégies de communication adaptées pour désamorcer les tensions, et de mettre en place des solutions constructives pour résoudre les conflits tout en préservant un climat de travail serein et productif.

DÉOUCHÉS

Sans objet

ÉQUIVALENCES

Sans objet

SPÉCIALITÉ

Sécurité des biens et des personnes, police, surveillance

VALIDATION

Attestation de fin de formation

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

Supports théoriques : présentations, support visuel. Cas pratiques : mises en situation, jeux de rôles. Évaluations : QCM, tests pratiques. Supports numériques : Vidéos pédagogiques montrant des situations de sécurité, des démonstrations de gestes techniques ou l'utilisation correcte d'équipements. Plateformes en ligne pour les révisions à distance et les tests d'évaluation des acquis. Supports ludiques : jeux de société adapté, serious game

QUALIFICATION DE L'INTERVENANT

Formateurs qualifiés : Professionnels expérimentés du secteur de la sécurité privée pour partager des retours d'expérience concrets. Encadrement individuel : chaque stagiaire peut bénéficier d'un accompagnement personnalisé pour progresser à son rythme

ÉVALUATION

QCM, tests de connaissance à la fin de chaque module théorique. Évaluations pratiques des compétences sur le terrain avec des grilles d'observation précises si le scénario le prévoit

Contenu pédagogique

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.