



Gérer et désamorcer des situations difficiles conflit, agression, violence avec des interlocuteurs externes

Les violences externes, exercées par des personnes à l'encontre des salariés sont un risque psychosocial important. Chaque salarié peut être amené à subir des événements mettant à mal son intégrité physique et mentale.

Sans une gestion des situations, des crises majeures peuvent ainsi perturber le quotidien. La principale tâche dans la gestion d'un conflit engendrant de la violence est la désescalade. Il est ainsi important de recourir à une gestion des conflits, rapide et efficace.

Plusieurs types de conflits peuvent ainsi envahir le quotidien. Selon les situations, il faudra gérer, résoudre, régler ou transformer des conflits.

Nous vous proposons d'utiliser des outils et de vous entraîner à sortir de situations stressantes et dangereuses.

OBJECTIFS

- Comprendre les origines des conflits sous toutes leurs formes.
- Comprendre la venue d'un conflit.
- Mettre en place des actions correctrices
- Savoir communiquer en situation de conflit.
- Adapter son management pour éviter les conflits.
- Utiliser des outils d'observation et d'action.

PROGRAMME

Identifier la nature du conflit et son utilité managériale positive

Définir le conflit
Différencier des catégories de conflit (socio cognitif, de valeurs, interpersonnel...)
Comprendre comment le conflit a une utilité et quelles sont les raisons de son choix ?
Comprendre pourquoi les conflits surgissent dans les relations interpersonnelles.
Comment comprendre certains conflits comme une source de progrès ?

Sur le terrain différencier problème, tension, crise et conflit pour booster l'équipe et rompre les isolements de collaborateurs

Qu'est-ce qu'un conflit dans sa progression et ses phases ?
Comprendre comment éviter qu'un conflit s'installe
Accepter que les conflits puissent être positifs
Connaître et identifier les principaux éléments déclencheurs des conflits
Comprendre la construction du conflit

Se doter de comportements positifs lors de conflits pour mieux guider ses collaborateurs

Comprendre les stratégies des acteurs, la notion de contrainte et de pouvoir.
Comprendre et utiliser ses possibilités d'action dans un groupe donné.
Utiliser les techniques assertives de communication positive pour réguler les conflits.
Installer un climat de confiance. (Jugement de soi, estime positive, recommandation)
Comprendre les jeux psychologiques pour éviter des conflits majeurs
(Triangle de Karpam, les comportements refuges...)

Sortir des conflits en utilisant des techniques de régulation, de médiation et d'arbitrage

Mettre en place une médiation.
Réguler et traiter les transgressions.
Utiliser l'arbitrage au bon moment.
Mettre en place de nouvelles règles du jeu.
Décider en groupe sans générer de conflit
Grille d'analyse CCS (causes, conséquences, solutions)
Grille d'analyse du stress et des comportements.
Techniques de management positives.

DUREE

2 jours

PUBLIC

Professionnels ayant à gérer des équipes

Pré REQUIS

Aucun

EVALUATION

Auto-évaluation de positionnement par entretien ou questionnaire.
Auto-évaluation des acquis de la formation par questionnaire amenant à une réflexion sur un plan d'actions.

PEDAGOGIE

Apports théorique et mise en pratique.
Echanges entre professionnels.
Appui concret sur les expériences et situations vécues des participants.
Outils applicables dès la fin de formation.

INTERVENANTS

Selon le thème de la formation, CQFD sélectionne un pédagogue possédant une expérience significative, une maîtrise opérationnelle et un profil particulier : sophrologue, psychologue, neuropsychologue, ergonomiste, ergothérapeute, senior manager, chef de cuisine, gouvernante, journaliste, animateur, ex-policier, etc...

TARIFS

Inter-entreprises à Paris
Intra-muros en France entière
cliquez ici pour consulter sur notre site internet le calendrier et les tarifs



Vidéo de présentation

