

E 13 : PRÉVENTION ET PRINCIPE DE GESTION DES CONFLITS DES AGENTS DE SÉCURITÉ

La réalisation des entretiens annuels d'évaluation est une des fonctions clé du manager. C'est un « arrêt sur image » sur l'activité d'un collaborateur et un accompagnement professionnel. Maîtriser la méthode et les outils qui permettent de réussir l'entretien annuel c'est adopter une posture professionnelle adaptée et respectueuse de l'interlocuteur.

PROGRAMME :

1. La posture managériale, pour un échange constructif

- Cadre réglementaire
- Les enjeux pour l'entreprise et pour le collaborateur
- Les différents types d'entretiens (annuel, après une longue absence, ...)
- Que pensent les collaborateurs de leurs entretiens ?
- Un outil indispensable pour suivie de l'évolution des compétences collaborateur
- Clarifier les notions de fiche de poste, d'action de formation, de progression salariale ou professionnelle.

2. Préparer et conduire un entretien annuel

- Les quatre temps de l'entretien (bilan, besoins, orientation, action)
- Adopter une écoute active, un vocabulaire adapté et une attitude bienveillante pour garantir un dialogue de qualité et favoriser un échange ouvert
- Maîtriser le temps de parole (règle des 70/30)
- Réduire les discussions conflictuelles, s'appuyer sur les faits, recentrer sur le salarié
- Maîtriser les outils (supports, grilles d'évaluation, ...)
- Les supports préalables et de synthèse de l'entretien

3. Entretien annuel, une rencontre, un échange, des engagements

- Des objectifs SMART (Spécifiques, Mesurables, Ambitieux, Réalistes, dans le Temps)
- Les mots pour le dire
- Le langage verbal et non verbal
- Un intérêt, des objectifs et une stratégie commune
- La reconnaissance professionnelle
- Un management constructif qui donne du sens

4. Une posture adaptée au regard des consignes et tenant compte du contexte

- Conflit de génération
- Anticiper les situations de conflits
- S'affirmer face aux situations de tensions
- Respect des consignes et adaptations sur le terrain

EVALUATION :

- Une phase de diagnostic et d'analyse de la demande est réalisée au démarrage de formation (détail de l'analyse des besoins).
- Évaluation formative est mise en place durant le processus d'apprentissage.
- Évaluation de la satisfaction de la formation sur grille individuelle d'évaluation de fin de formation (avec votre accord, votre note globale et vos verbatims seront publiés sur notre site).
- Évaluation individuelle écrite réalisée en fin de formation organisée, dans le respect de la réglementation qualité Qualiopi.
Ceci afin d'évaluer les connaissances acquises ou en cours d'acquisition.
- Remise d'un Certificat de Réalisation qui précise le niveau d'atteinte des objectifs de développement des compétences professionnelles.
- Questionnaire d'évaluation de la mise en œuvre des compétences développées, à froid environ 6 mois après la fin de la formation.



METHODES MOBILSEES :

- Approche par compétences, apprentissage « par l'action et dans l'action », avec accompagnement du formateur, en présentiel et en facilitation synchrone/asynchrone à distance.
- Cette formation alterne apports théoriques, réflexions, analyse et entraînement pratique sur des cas concrets apportés par les participant(e)s.
- Des modèles d'outils, de procédures, des références bibliographiques sont transmis.
- Un support de formation est remis à chaque participant, sous format papier ou numérique.



REF : E 13

1 jour / Intra ou Inter établissements
7h Présentiel

240 € HT par jour et par personne
Tarif groupes sur devis

En supplément : Location de salle,
de matériel supplémentaire, repas,
déplacement

ACCESSIBILITÉ :

Quant à l'accessibilité aux personnes en situation de handicap, elle dépend du lieu de formation et du type de handicap au regard des modalités d'accompagnement pédagogique (ces aspects sont à évoquer impérativement au cours de l'entretien préalable à toute contractualisation afin de vous orienter au mieux).

POUR QUI :

Cadres et non cadres
Groupe maximum 12 personnes

PRÉREQUIS :

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

A l'issue de la formation vous serez capable de :

- Analyser les différentes formes de conflits et maîtriser les techniques de communications adaptées
- Distinguer les personnalités à risque dans la gestion du conflit et les neutraliser
- Anticiper, discerner et analyser les éléments déclencheurs du conflit
- Adopter une communication constructive favorable au dialogue et à la résolution du conflit
- Maîtriser les « clés » de résolution de conflit en adoptant une posture professionnelle adaptée à la situation