

GESTION DES CONFLITS

OBJECTIFS

- Faire évoluer les situations conflictuelles de façon positive
- Désamorcer un conflit
- Apprendre à négocier

COMPÉTENCES VISÉES :

- Développer une communication assertive
- Techniques de communication

PRÉREQUIS

Aucune compétence n'est requise

PUBLIC

Tous publics

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Alternance d'apports théoriques et pratiques, Mises en situation et jeux de rôles, Réflexions de groupe guidées par l'animateur, Auto-évaluation

COMPLÉMENTS PÉDAGOGIQUES

Formation participative dans laquelle les participants pourront transposer les acquis avec des mises en situations

NOMBRE D'HEURES

2 jours (14h00) 09H00 -12h00 / 13H30-17H30

COÛT DE LA FORMATION

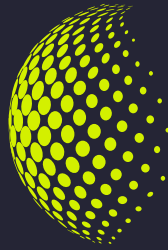
500 euros / jour / participant

MODALITÉS D'ORGANISATION

En présentiel

PROFIL ANIMATEUR(S)

Consultant en management



PROGRAMME

1) GÉRER À LA FOIS SES PROPRES ÉMOTIONS ET CELLES DE SON INTERLOCUTEUR

- Attitude et posture à adopter face à la négativité d'une personne
- L'empathie pour gérer la situation
- L'importance de la respiration dans la régulation physiologique du stress
- Les 4 techniques «minute» de sophrologie pour évacuer les tensions

2) RECADRER LES DEMANDES DES LOCATAIRES EN POSANT DES LIMITES ACCEPTABLES

- Le «pouvoir de dire non» aux demandes du locataire
- Apprendre à recadrer une demande non-légitime

3) RECADRER LES COMPORTEMENTS DÉVIANTS PAR LA FORMULATION D'UNE CRITIQUE RECEVABLE

- Apprendre à communiquer avec le locataire sur son comportement
- Comment répondre à des critiques sur son travail et/ou sur l'organisme ?

4) FAIRE FACE À DES AGRESSIONS VERBALES

- L'attitude face à un manque de respect
- L'attitude face à une insulte directe

5) SORTIR D'UN CONFLIT AVEC UN LOCATAIRE

- Les différentes stratégies face au conflit
- Les conflits latents
- La trame de résolution d'un conflit pour rétablir la communication