

## GESTION DES CONFLITS

*Cette formation est destinée à toutes personnes souhaitant comprendre les mécanismes et prévenir les situations et les comportements agressifs et la gestion des conflits.*

### OBJECTIFS

- Savoir gérer les émotions
- Apprendre à recadrer les demandes et comportements
- Apprendre à négocier

### PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### PUBLIC

Tous publics.

L'équipe FORMEDIA est particulièrement sensible à l'accueil et à l'adaptation des formations aux personnes en situation de handicap. Nous nous efforçons de répondre aux besoins de ce public avec attention et professionnalisme.

Contactez-nous pour plus de renseignements

### LIEU

Strasbourg

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Vidéos, PowerPoint, mises en situations.

### NOMBRE D'HEURES

2 jours (14h00)

9H00-12H00/ 13H30-17H30

### COÛT DE LA FORMATION

1000 € HT

### MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

- 12 stagiaires maximum
- Inter/ Intra - présentiel et ou distanciel.
- Après l'inscription, l'entrée à la formation se fera sous 1 mois maximum

### PROFIL FORMATEUR

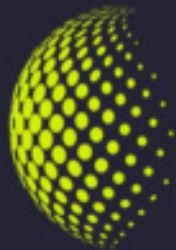
Consultant management et gestion des conflits

### DOCUMENTS REMIS AU STAGIAIRE

- Livret stagiaire
- Attestation individuelle de formation

### MODALITÉS D'ÉVALUATION

- QCM de 10 questions en fin de formation pour évaluer les connaissances et compétences acquises
- Exercices d'application (sketch, jeu de rôle...)



# GESTION DES CONFLITS

## PROGRAMME

### **1. GÉRER À LA FOIS SES PROPRES ÉMOTIONS ET CELLES DE SON INTERLOCUTEUR**

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

### **2. RECADRER LES DEMANDES DES LOCATAIRES EN POSANT DES LIMITES ACCEPTABLES**

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

### **3. RECADRER LES COMPORTEMENTS DÉVIANTS PAR LA FORMULATION D'UNE CRITIQUE RECEVABLE**

- 3.1 Apprendre à communiquer
- 3.2 Comment répondre à des critiques sur son travail et/ou sur l'organisme ?

### **4. FAIRE FACE À DES AGRESSIONS VERBALES**

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

### **5. SORTIR D'UN CONFLIT**

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