

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

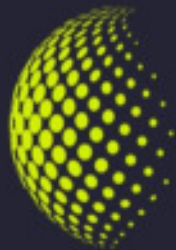
Consultant management et gestion des conflits

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 du locataire
- 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 avec le locataire sur son comportement
- 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 AVEC UN LOCATAIRE

- 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