

Formation Professionnelle « Gérer les mécontentements et les conflits »

Public visé : Architectes, Maîtres d'œuvre, Constructeurs

Pré-requis : Aucun

Objectifs :

- Identifier les sources potentielles de conflit
- Gérer les confrontations et prendre du recul
- Utiliser l'intelligence émotionnelle lors d'un désaccord

Programme :

1. Comprendre le conflit

- Principales causes et déclencheurs
- Les différents types de conflits
- Déterminer les niveaux de conflits
- Les techniques de résolution des conflits
- Accompagner l'après-conflit

2. Prévenir le conflit

- Comprendre le point de vue de l'autre
- Communiquer efficacement
- Gérer ses émotions et celles de son interlocuteur
- Clarifier les règles du « vivre ensemble »
- Réguler la relation
- Mettre en place les fondements de prévention
- Gérer les critiques

3. Sortir du conflit et apprendre à utiliser ses émotions

- Les différentes stratégies
- Apprendre à gérer ses émotions dans les situations de conflit
- Poser des limites : se protéger et rester constructif
- Savoir agir en tant que médiateur
- Apprendre à gérer ses émotions dans les situations de conflit

Moyens pédagogiques :

- Apports théoriques : présentation Powerpoint, photos
- Etudes de cas concrets
- Mise en situation

Moyens d'évaluation :

Une évaluation des connaissances est réalisée à partir des études de cas.

Moyens Techniques :

Salle de formation équipée d'un vidéoprojecteur

Formateur :

Xavier OBERTHUR : gérant de la société TMP conseil spécialisée dans le développement commercial, le management et la stratégie d'entreprise. Il assure des formations et prestations de coaching. Il a exercé des postes en développement commercial.

Informations pratiques :

Lieu *: Centre de formation TY eco²- Zone Artisanale de la Touche - 35890 BOURG DES COMPTES

Durée : 14 h (2 jours)

Tarifs : 700€ HT et 840€ TTC

* Si vous avez besoin d'aménagements spécifiques pour accéder ou suivre une formation, n'hésitez pas à nous prévenir afin que nous prenions les mesures nécessaires.