

## 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 eco<sup>2</sup>- 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.



« Ce label est décerné par la Branche architecture. Les conditions de prise en charge de cette action de formation labellisée sont décidées par la CPNEFP des entreprises d'architecture et mises en œuvre par l'OPCO des Entreprises de Proximité (OPCO EP)»