



PROGRAMME DE FORMATION

COMMUNICATION ET GESTION DES CONFLITS

Durée	14 heures
Public visé	Gardiens, employés et concierges dans une entreprise de plus de 10 salariés – Tout public
Période d'intervention	2023
Nombre de participants	15 maximum par formation
Lieu	Salle mise à disposition, sur toute la France
Objectifs	<ul style="list-style-type: none">• Posséder des relations de qualité auprès :<ul style="list-style-type: none">– Des copropriétaires– Du syndic– Des prestataires• Maîtriser une attitude et des techniques de communication positive• Interagir en employant des outils de prévention et de résolution des situations conflictuelles
Procédé	Alternance de cours théoriques suivis des différents exercices pratiques + kit pédagogique
Support	Livret stagiaire
Suivi de formation	<ul style="list-style-type: none">• Feuilles d'émargement• Attestation de stage
Critères d'appréciation	<ul style="list-style-type: none">• Evaluation des compétences en début de formation• Exercices mise en situation• Questionnaire d'évaluation des connaissances• Examen de fin de stage
Coût	<ul style="list-style-type: none">• Sur devis, nous contacter
Financement	Action collective, prise en charge par le dispositif des actions de branche de l'OPCO ou à défaut par action individuelle
Délais d'accès	Selon le mode de financement, l'accès à la formation se fait sous 3 semaines ou au maximum sous 3 mois



Programme de formation	<p><u>Introduction</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Communication : ses éléments et ses outils• Habitudes et attitudes de communication• Risques professionnels liés aux aspects relationnels• Les nouvelles technologies et leurs incidences sur le travail <p><u>Communication</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Verbale et non verbale• Le message<ul style="list-style-type: none">– Fonctionnement– Feedback (retour)• Distorsions• Ecoute active• Habitudes et attitudes de communication• Règles élémentaires de la communication verbale• Risques professionnels liés aux aspects relationnels• Freins la communication• Notions de territoire et limites d'interventions<ul style="list-style-type: none">– Maîtriser sa parole– Maîtriser son comportement <p><u>Naissance d'un conflit</u></p> <ul style="list-style-type: none">• De la crise au conflit• Origines du conflit• Caractéristiques du conflit• Conséquences du conflit• Cercle vicieux du conflit• Différents acteurs du conflit• Résistance au changement• Indentification d'un R.P.S : le STRESS <p><u>Résolution : prévenir et gérer</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Initiation aux outils de gestion des conflits• Le STRESS : outils de résolution• Trouver des solutions<ul style="list-style-type: none">– Empathie– Rôle de hiérarchie– Recadrage ...
Formateur	L'encadrement est assuré par des formateurs expérimentés : Formateur agréé
Contact	CFC Formations Chemin de Vaulongue, Quartier Anouciade 83340 LE LUC