

# STC FORMATION CONSEIL

## COMMUNICATION ET GESTION DE CONFLITS

### PROGRAMME DE FORMATION

#### 14H 2 JOURS

<b>Durée</b>	14 heures de face à face pédagogique
<b>Objectifs de la formation</b>	<p>A l'issue de la formation les stagiaires seront capables de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>☐ <b>Adopter une relation de qualité auprès des copropriétaires, du syndic et des prestataires</b></li> <li>☐ <b>Maîtriser un comportement et des techniques de communication positive</b></li> <li>☐ <b>Réagir en mettant en œuvre des outils de prévention et de résolution des situations conflictuelles</b></li> </ul>
<b>Public visé et pré requis</b>	Gardiens, concierges, employés d'immeubles ayant la capacité de déchiffrer et de produire des messages écrits simples, et de communiquer à l'oral
<b>Nombre de participants</b>	15 participants maximum par session
<b>Lieu</b>	Stage en salle de réunion chez le client, ou location de salle de réunion, prévoir un espace suffisamment important pour la mise en pratique, salle accessible aux personnes en situation de handicap.
<b>Outils, méthodes et supports pédagogiques</b>	Alternance de cours théoriques, d'exercices pratiques et de mises en situation. Support de cours écrit et attestation de stage remis à chaque participant, module sur PowerPoint, mise en situation filmée des stagiaires et débriefing, livret remis au stagiaire
<b>Suivi de l'exécution du programme</b>	Feuilles d'émargements, Attestation de stage remis à chaque participant en fin d'action
<b>Modalités d'appréciation Des résultats</b>	<p>Test de positionnement au démarrage du stage</p> <p>Exercices pratiques et questionnaires d'évaluation des connaissances sur les domaines abordés réunis dans un livret test</p> <p>Etablissement d'un plan d'action à l'issue du stage</p>
<b>Modalités d'accès et délais</b>	Eligible au financement OPCO EP, si cotisations à jour. STC FORMATION CONSEIL se charge de faire les démarches de financement auprès de l'OPCO des entreprises de proximité. Demande de financement à réaliser 60 jours minimum avant début de l'action de formation.
<b>Tarifs</b>	238€ HT par personne.

**Programme  
détaillé**

**Communication**

Définition de la communication, ses éléments, ses outils et les risques professionnels liés aux aspects relationnels  
Habitues et attitudes de communication  
Les nouvelles technologies et leur impact sur le travail  
Communication verbale et non verbale  
Le message son fonctionnement et la notion de « feedback »  
Les distorsions  
L'écoute active  
Habitues et attitudes de communication  
Les règles élémentaires de la communication verbale  
Risques professionnels liés aux aspects relationnels  
Les freins à la communication  
Notion de territoire et limites d'intervention : savoir maîtriser sa parole et son comportement

**Processus d'émergence du conflit**

De la crise au conflit  
Origines du conflit  
Caractéristiques du conflit  
Les conséquences du conflit  
Le cercle vicieux du conflit  
Les différents acteurs du conflit  
La résistance au changement  
La notion de « stress »

**Phase de résolution du conflit : Prévention et gestion**

Initiation aux outils de gestion des conflits (jeu de role)  
Le stress : outils de résolution  
Trouver des solutions (empathie, recadrage, rôle de la hiérarchie)

**Contact**

STC FORMATION CONSEIL 2 allée des Sarthes  
24750 Champcevinel  
☎ 0672430943 ✉ [stephaneclidat@gmail.com](mailto:stephaneclidat@gmail.com)

