

STC FORMATION CONSEIL

COMMUNICATION ET GESTION DE CONFLITS

PROGRAMME DE FORMATION

14H 2 JOURS

Durée	14 heures de face à face pédagogique
Objectifs de la formation	<p>A l'issue de la formation les stagiaires seront capables de :</p> <ul style="list-style-type: none"> ☐ Adopter une relation de qualité auprès des copropriétaires, du syndic et des prestataires ☐ Maîtriser un comportement et des techniques de communication positive ☐ Réagir en mettant en œuvre des outils de prévention et de résolution des situations conflictuelles
Public visé et pré requis	Gardiens, concierges, employés d'immeubles ayant la capacité de déchiffrer et de produire des messages écrits simples, et de communiquer à l'oral
Nombre de participants	15 participants maximum par session
Lieu	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.
Outils, méthodes et supports pédagogiques	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
Suivi de l'exécution du programme	Feuilles d'émargements, Attestation de stage remis à chaque participant en fin d'action
Modalités d'appréciation Des résultats	<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>
Modalités d'accès et délais	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.
Tarifs	238€ HT par personne.

**Programme
détaillé**

Communication

Définition de la communication, ses éléments, ses outils et les risques professionnels liés aux aspects relationnels
Habitudes 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
Habitudes 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 rôle)
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

