



La gestion des conflits avec les habitants

OBJECTIFS

-  Aborder et faire évoluer les situations conflictuelles de façon positive
-  Repérer le conflit le plus tôt possible
-  Savoir désamorcer un conflit
-  Utiliser les techniques de négociation
-  Développer des comportements adaptés en puisant dans les situations issues de sa pratique professionnelle

PROGRAMME

Analyse des situations conflictuelles

Inventaire des situations conflictuelles
Enjeux des parties en présence
Analyse des causes : refus, délais dans l'attente de réponses, sentiment de discrimination
Place et rôle de l'émotion
Les difficultés tenant au comportement des personnes
Les difficultés liées à la capacité de refuser

Les étapes-clés de la négociation

Expression des points de vue : les faits, le ressenti, les besoins des interlocuteurs
Ecoute et reconnaissance de l'interlocuteur
Formulation d'une réponse réaliste
Expression d'un accord

Les comportements à développer

Se fixer des objectifs
Se définir une stratégie
S'affirmer
Donner des marques d'apaisement

DUREE

1 jour

PUBLIC

Gardiens d'immeuble
Agents...

Pré REQUIS

Aucun

EVALUATION

Auto-évaluation de positionnement par entretien ou questionnaire.
Auto-évaluation des acquis de la formation par questionnaire amenant à une réflexion sur un plan d'actions.

PEDAGOGIE

Apports théoriques
Mise en situation
Echanges sur des cas réellement rencontrés par les stagiaires

INTERVENANTS

Selon le thème de la formation, CQFD sélectionne un pédagogue possédant une expérience significative, une maîtrise opérationnelle et un profil particulier : sophrologue, psychologue, neuropsychologue, ergonome, ergothérapeute, senior manager, chef de cuisine, gouvernante, journaliste, animateur, ex-policier, etc...

TARIFS

Inter-entreprises à Paris
Intra-muros en France entière
[cliquez ici pour consulter sur notre site internet le calendrier et les tarifs](#)

Vidéo de présentation

