



## LIEU DE LA FORMATION

LYCÉE HÔTELIER DE GASCOGNE  
15 RUE FRANÇOIS RABELAIS  
33400 TALENCE  
OU EN INTRA

## PUBLIC CONCERNÉ

Toute personne amenée à gérer un conflit, confrontée à des situations conflictuelles dans son univers professionnel ou désireuse de s'améliorer dans sa démarche de communication et de mettre en place des principes de prévention.

## PRÉ-REQUIS

Aucun

## DÉBUT DE LA FORMATION

Tout au long de l'année

## DÉTAILS DATE DE LA FORMATION

2 journées de 7h  
Repas convivial partagé sur place  
Groupe de 12 personnes maximum

## MODALITÉS DE FINANCEMENT

Plan de développement des compétences

## PRIX DE LA FORMATION

2600€

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

Etre capable d'adopter les postures et attitudes qui favorisent la prévention et la gestion des conflits avec les adhérents

## CONTENU DE LA FORMATION

- Qu'est-ce qu'un conflit ? Qu'est-ce qui génère l'agressivité ?
- Quelles sont nos sources principales de conflits avec les adhérents ?
- Identifier les différents comportements sous stress, dont ceux qui mènent aux conflits.
- Repérer mes propres mécanismes de stress et de réaction face au conflit et à l'agressivité.
- Prendre conscience de ce qui peut générer ou aggraver le conflit dans mon comportement.
- S'entraîner pour adopter les attitudes et postures d'ouverture favorisant la résolution du conflit.
- Repérer les limites de la résolution et savoir aller si besoin vers la mise en sécurité personnelle.
- Bénéficier d'un effet miroir pour accélérer les prises de conscience.
- Prendre du recul pour mettre en place les petits pas concrets personnels nécessaires.
- Co-construire les outils pour transmettre à mes équipes les éléments clés si cela a du sens.

**Remise d'un livret avec les contenus théoriques à la fin de chaque journée**

<http://www.lyceedegascogne.fr/formations-greta-cfa/>

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

Méthode active sous forme d'ateliers et d'expérimentation bienveillante :  
Photolangage  
Mise en situation sous forme théâtrale  
Jeux de rôle  
Analyse en autoscopie (filmée) en option  
Outils d'auto analyse et d'intelligence collective  
Evaluation de satisfaction des stagiaires en fin de formation  
<https://greta-cfa-aquitaine.fr/>

## PROFIL DES INTERVENANTS

Mme Maylis MEGE  
Formatrice - Thérapeute - Facilitatrice en management, leadership et communication  
Dirigeante de Skillab

## VOS CONSEILLERS DES AGENCES DE GIRONDE

Sabrina Chantôme  
Conseillère en Formation  
Continue  
sabrina.chantome@greta-cfa-  
aquitaine.fr  
06 25 88 03 15

Saskia François  
Assistante de formation  
saskia.francois@greta-cfa-  
aquitaine.fr  
05 56 80 85 39