

PROGRAMME EFFICACITE PROFESSIONNELLE FAIRE FACE AUX SITUATIONS DIFFICILES ET A L' AGRESSIVITE

Céline LANGLOIS Référente pédagogique, administrative et PSH 06 51 45 42 66 www.clhommeconseil.com celinelanglois@clhommeconseil.com

LES 3 OBJECTIFS OPERATIONNELS DE LA FORMATION

COMPRENDRE LE PROCESSUS D'UN CONFLIT

COMPRENDRE LE MECANISME DES ÉMOTIONS



IDENTIFIER DES TECHNIQUES DE COMMUNICATION CONSTRUCTIVE



- COMPRENDRE LE PROCESSUS D'UN CONFLIT
 - Identifier les 3 types de conflits les plus fréquents
 - Analyser les attitudes possibles lors d'un conflit
 - Comprendre les rapports dominant/dominé
- COMPRENDRE LE MECANISME DES ÉMOTIONS
 - Comprendre comment fonctionne le stress et comment il évolue
 - Identifier les 4 étapes : situation/émotion/comportement/conséquences
 - Repérer les 6 pièges de la pensées
 - Développer le lâcher-prise
- COMMUNIQUER DE FACON CONSTRUCTIVE
 - Ouvrir son cadre de référence pour communiquer
 - Adapter sa communication non verbale et para verbale à la situation
 - S'exercer à la technique DESC
 - Identifier les formulations positives à utiliser et celles à éviter
- SE DONNER DES AXES DE PROGRES
 - Identifier ses points d'appuis et valider son plan d'action

Consultez le taux de satisfaction: http://clhommeconseil.com/avis.php

2 jours - 14h Format distanciel nous consulter

Gestionnaires locatifs / Gestionnaires de sites / Chargé(e)s d'accueil Pour toute adaptation pédagogique au public ciblé, nous consulter

Aucun

Nous consulter avant la formation pour tout aménagement particulier

Un délai de 3 semaines est requis, après consultation, pour mettre en oeuvre la formation

Un devis est établi après analyse de vos besoins

- La pédagogie inversée pour consacrer notre énergie sur l'entrainement
- Des ateliers courts en petits groupes pour des réponses personnalisées
- Une pédagogie positive qui repose sur l'entraide, l'intelligence collective
- Une stratégie d'apprentissage orientée à 70% vers l'action
- Connexion Internet / PC / Micro / Caméra / Téléphone

- AVANT : Questionnaire de niveau et recueil des objectifs de développement
- PENDANT : Evaluation à chaque étape (Exercices ou mises en situation)
- APRES : Questionnaire d'évaluation des acquis et d'évaluation de la formation
- APRES : Suivi post- formation à la carte

Certificat de réalisation à l'issue de l'action

- Intervenante Coach Certifiée en Psychologie Positive
- Une pédagogie basée sur des méthodes actives
- Des études de cas à partir de situations vécues
- Construction d'un Plan d'Evolution Personnel