



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

LES 3 OBJECTIFS OPERATIONNELS DE LA FORMATION



### PROGRAMME

#### 1 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

#### 2 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 pensée
- Développer le lâcher-prise

#### 3 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

#### 4 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>

Céline LANGLOIS

Référente pédagogique, administrative et PSH

06 51 45 42 66

[www.clhommeconseil.com](http://www.clhommeconseil.com)

[celinelanglois@clhommeconseil.com](mailto:celinelanglois@clhommeconseil.com)

### DUREE

2 jours - 14h

Format distanciel nous consulter

### PUBLIC

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

### PRE REQUIS

Aucun

### ACCESSIBILITE HANDICAP

Nous consulter avant la formation pour tout aménagement particulier

### MODALITES ET DELAIS D'ACCES

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

### TARIFS

Un devis est établi après analyse de vos besoins

### PEDAGOGIE ET MOYENS TECHNIQUES

- La pédagogie inversée pour consacrer notre énergie sur l'entraînement
- 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

### MODALITES D'EVALUATION

- 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

### SANCTION

Certificat de réalisation à l'issue de l'action

### LES + DE LA FORMATION

- 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