

C L' Homme Conseil
Développeur du Capital Humain

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

1. COMPRENDRE LE PROCESSUS D'UN CONFLIT
2. COMPRENDRE LE MECANISME DES ÉMOTIONS
3. IDENTIFIER DES TECHNIQUES DE COMMUNICATION CONSTRUCTIVE

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 pensées
- 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

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'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

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