

PROGRAMME

NOTRE INTENTION

Vous permettre de repérer les situations, les personnes, et les éléments déclencheurs de conflits. Travailler sur l'attitude à avoir pour les anticiper et les gérer de manière plus sereine (assertivité, communication non verbale, réponse aux objections).

REPÉRER LES SITUATIONS ET PERSONNES DIFFICILES

Comprendre et détecter les différents signaux émotionnels
Analyser les éléments déclencheurs
Apprendre à respirer et prendre du recul
Identifier son pouvoir d'action et ses limites

UTILISER LES ÉMOTIONS DE MANIÈRE POSITIVE

Se mettre dans les chaussures de ses interlocuteurs et comprendre les besoins de chacun
Savoir se positionner et fixer ses limites
Prendre sa part de responsabilité
Sortir du triangle de Karpman

MAINTENIR UN DIALOGUE CONSTRUCTIF

Distinguer les faits, des émotions, isoler les jugements.
Éviter les suppositions et les interprétations
Écouter, questionner, reformuler et communiquer de manière non violente
Utiliser les méthodes de résolution de conflit et de recherche de solutions

ACCOMPAGNER LE CHANGEMENT

Identifier les résistances au changement
Développer la stratégie des petits pas
Soutenir la prise de responsabilité individuelle et l'engagement

ENCOURAGER ET SOUTENIR

Trouver le juste équilibre entre soutien, encouragements, niveau d'exigence et vigilance

LA LOGISTIQUE

Réalisation

En distanciel sur zoom ou en présentiel en entreprise ou dans un lieu externe.
Effectif : 8 à 12 personnes

Durée et horaires

2 jours
9h à 12h et 13h à 17h

Dates

À consulter sur notre site web ou sur simple demande.

Tarif

Tarif inter-entreprise : 1390 euros

Inscription

L'inscription est effective après validation des prérequis, réception de la convention signée. Les demandes d'inscription peuvent être envoyées jusqu'à 15 jours avant le début de la formation.

Animation

Consultants (CV sur simple demande)
Consultez notre site internet awaki.eu pour découvrir l'ensemble des pro des consultants BDC.

Référent pédagogique :

Valérie Flores-Rodriguez
valerie@awaki.eu

Référent handicap :

Stéphanie Couloume
contact@awaki.eu

LE CADRE

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- De reconnaître les premiers signaux annonciateurs d'une personne et/ou d'une situation difficile
- De garder son calme et de garder la bonne distance émotionnelle
- De définir et de mettre en oeuvre un plan d'action adapté

Public visé & pré-requis

Public :

Cette formation s'adresse à tous les managers et collaborateurs en situation de gestion de conflit effective ou à venir.

Pré-requis :

Volonté de trouver des clefs pour gérer les conflits et les situations difficiles de manière plus sereine et plus efficace.

Moyens et méthodes pédagogiques

Alternance d'exposés théoriques et d'exercices pratiques. Salles de cours, supports de cours, paperboard, supports informatiques, caméra.

Diffusion d'un support pendant l'animation et fichiers PDF remis aux stagiaires après le parcours synthétisant ce qui a été vu pendant l'animation.

Contrôle des connaissances

Tout au long du parcours avec des exercices pratiques à réaliser + un oral au début et à la fin de l'animation, ainsi qu'un QCM validation = + de 60% de bonnes réponses). Une attestation de fin de formation est délivrée après la formation.

Modalité de suivi de l'exécution

Évaluation des acquis, QCM, feuille d'émargement, attestation de fin de stage, envoi des synthèses, évaluation après la formation et 3 mois après.

INFORMATIONS UTILES

Nature et but de l'action

Cette action de formation a pour but de favoriser l'adaptation des travailleurs à leur poste de travail, à l'évolution des emplois ainsi que leur maintien dans l'emploi et de participer au développement de leurs compétences en lien ou non avec leur poste de travail. Elles peuvent permettre à des travailleurs d'acquérir une qualification plus élevée. (Article L613-3)

Accessibilité

Awaki est très sensible à l'intégration des personnes en situation de Handicap, contactez **Stéphanie Couloume (contact@awaki.eu)**, notre référent handicap afin d'étudier les possibilités de compensation disponibles.

Positionnement - Pré-requis

Les objectifs individuels (besoins et attentes), la phase d'avancement du projet et les acquis existants seront recueillis : Formation « Inter » : avant l'inscription définitive afin de valider l'adaptation des profils au contenu annoncé. Formation « Intra » : avant la réalisation/adaptation du programme qui sera ainsi, si nécessaire, personnalisé.

Organisme de formation

AWAKI

3 passage des Entrepreneurs,
75015 PARIS

SIRET : 891 295 750 00014

APE : 8559A

Date de création : 15 octobre 2020

Contact

Kathia MARTIN

kathia@awaki.eu

09 85 19 48 74