

PARTICIPANTS :

Acteurs du secteur CHR en responsabilité des achats, de la production et/ou de la gestion des stocks

ORGANISATION :

Durée : 14 heures

Lieux : Campus du Lac

INTERVENANT(S) :

Formateur en communication, logique émotionnelle, artiste de théâtre, intervenant spécialisé dans le CHR

VALIDATION DE LA FORMATION ET INFORMATIONS PRATIQUES :

L'intervenant mesurera, tout au long de la formation, l'acquisition des connaissances des participants à travers la mise en place de situation in situ.

Délivrance d'une attestation de formation conforme à la législation en vigueur.

Un support de cours sera remis à chaque participant.

CAMPUS DU LAC

N° SIRET 410 581 102 00010

Code APE-NAF 8542Z

N° Existence 7233 042 4333

Site de Bordeaux

10 rue René Cassin - CS 31996 -

33071 Bordeaux Cedex

Tél. 05 56 79 52 00

campus@formation-lac.com

Site de Libourne

7 Bis rue Max Linder 33504 Libourne

Cedex tél : 05 57 25 40 40

campus@formation-lac.com

OBJECTIFS

Nature de l'action : Acquisition de compétences.

- Caractériser le conflit et comprendre son sens
- S'accorder à soi : prendre conscience de ce qui se joue en soi et assumer sa responsabilité
- S'accorder à l'autre : appréhender et mettre en pratique les techniques d'affirmation adéquates

MÉTHODES ET OUTILS PEDAGOGIQUES

- Réflexion individuelle et collective
- Mise en situation et jeux de rôle
- Support de formation remis à chaque participant

CONTENU DU PROGRAMME

CARACTÉRISER LE CONFLIT ET COMPRENDRE SON SENS

- Définir un conflit
- Repérer les signaux du conflit : comportements adoptés, ressentis et représentations générés
- Révéler l'ambivalence du conflit : le conflit avec l'autre, miroir d'un conflit à l'intérieur de soi

PRENDRE CONSCIENCE DE CE QUI SE JOUE EN SOI ET ASSUMER SA RESPONSABILITÉ

- Identifier la nature du conflit intérieur
- Entretenir son équilibre corporel
- Se référer aux faits et s'appuyer sur ses ressentis

APPRÉHENDER ET METTRE EN PRATIQUE LES TECHNIQUES D'AFFIRMATION ADÉQUATES

- Pratiquer l'écoute active et reconnaître le client dans son émotion
- Utiliser les techniques d'affirmation de soi : accueillir/faire une critique, faire/refuser une demande, proposer une alternative, faire face à un comportement agressif
- Reconnaître sa limite, s'accorder sur le désaccord et/ou passer le relais