

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 66

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