

OBJECTIFS DU MODULE

À l'issue de la formation les stagiaires seront capables de :

- S'avoir s'exprimer sans jugement
- L'affirmation du manager
- Rester neutre et éviter de prêter des intentions
- Désamorcer et réguler les tensions par un partage authentique
- Sortir du conflit en trouvant ensemble des solutions satisfaisantes pour les deux parties

PUBLIC CONCERNÉ : managers

PRÉREQUIS : la formation ne nécessite pas de prérequis

Effectif Maximum : 8

MODALITÉS TECHNIQUES ET PÉDAGOGIQUES

Moyens techniques

Salle équipée d'un tableau blanc et d'un vidéo projecteur

Méthode et outils pédagogiques

Alternance d'apports (outils, méthodes, comportements), d'analyses et de débats. Une pédagogie dynamique, riche en implication pour les participants qui trouveront des ressources pour mieux faire face au quotidien. 60% du temps est consacré à des cas pratiques et à des échanges.

Notre approche de la formation vise des objectifs simples :

- Le pragmatisme, en utilisant des cas concrets de situations professionnelles
- L'efficacité, en permettant une mise en pratique immédiate des techniques
- La satisfaction de nos stagiaires

Nos formations ont lieu dans le contexte « métier » du client et s'appuient sur des situations issues de son activité. Les mises en situation filmées (après accord) et/ou jeux de rôle, permettent une analyse des pratiques, des propositions d'attitudes à adopter et des techniques à mettre en œuvre. Chaque stagiaire participe activement, et s'engage sur un plan d'actions.

Document remis : support de formation

SUIVI ET ÉVALUATION

Modalité de suivi

Une feuille d'émargement signée par le(s) stagiaire(s) et le formateur, par demi-journée de formation, permettra de justifier de la réalisation de la prestation.

Modalité d'évaluation : évaluation formative pour s'assurer de l'acquisition des compétences tout au long de la formation

Suivi administratif

- Document d'évaluation de satisfaction
- Attestation de fin de formation
- Certificat de réalisation

MODALITÉS DE DÉROULEMENT

Durée : 1 jour(s) (7 heures)

Délai d'accès : 1 mois

Lieu : site de l'entreprise

CONTENU DÉTAILLÉ ET SÉQUENCE DE L'ACTION

INTRODUCTION : Le point avec les participants sur les situations rencontrées

DÉCRIRE LA SITUATION AVEC DES FAITS

- Décrypter le lien entre le stimulus et ses conséquences
- Différencier les notions d'observations, faits, opinions, interprétations, généralisations, jugements et ressentis

- Rester objectif en toute situation, en faisant le focus sur les actions et non sur les personnes

Travaux pratiques : Exercices d'analyse pour différencier faits et opinions. Échanges, élaboration en commun : différencier les faits des opinions et des ressentis

EXPRIMER LES CONSÉQUENCES

- Clarifier le mécanisme du stimulus à l'émotion
- Prendre le temps d'identifier et accueillir ses émotions et identifier le lien avec ses ressentis corporels

- S'exprimer avec le "je" et éviter le "tu/vous"

Travaux pratiques : Échanges et retours d'expériences. Jeu sur les émotions

CHERCHER ENSEMBLE DES SOLUTIONS

- Créer un dialogue et collaborer vers des solutions
- Accepter des pistes nouvelles
- Différencier besoin profond et moyen concret

Travaux pratiques : Exercices sur des choix de formulations. Jeu sur les besoins universels

CONCLURE

- Acter l'accord et l'engagement mutuel
- Montrer de la reconnaissance et remercier
- Prévoir un bilan si nécessaire

Travaux pratiques : Synthèse : étude de cas et/ou mise en situation. Jeu de rôle (optionnel) sur des situations rencontrées dans le quotidien professionnel