

Au programme ...

Objectifs pédagogiques

A l'issue de cette formation pratique, le participant doit être capable de :

- Comprendre les mécanismes des relations conflictuelles
- Prévenir les tensions et les traiter rapidement,
- Apprendre à communiquer et négocier efficacement

Durée de la formation

2 journées, soit 14 heures

Public concerné

Toute personne souhaitant acquérir une meilleure confiance en soi, mieux s'affirmer et travailler sereinement dans une équipe. ...

Pré requis

Pas de pré requis exigé

Moyens pédagogiques

Un support de cours sera remis à chaque participant.

Méthode pédagogique Suivi et évaluation

Simulations (filmées ou non) permettant de mesurer les axes de progrès,

Mise en commun des expériences,

Définition d'un plan d'action personnalisé permettant une mise en application efficace dès la fin du stage.

Thèmes abordés lors du cours

Comprendre les mécaniques des conflits

- Connaître et reconnaître les différents types de comportement et de conflits et décrypter leurs mécanismes
- Mesurer les facteurs négatifs au sein de son équipe
- Mieux saisir le fonctionnement du groupe et ses interactions en situation difficile
- Identifier ses ressources pour éviter les conflits

Atelier : diagnostics de situations conflictuelles

Construire le scénario de sortie de crise

- Prendre position dans le conflit
- Du conflit à la négociation
- Dédramatiser la situation : absorber le stress et les tensions définir sa stratégie de communication
- DOPER ses entretiens

Atelier : préparer l'entretien de sortie de crise et construire un plan d'action

Mieux communiquer pour mieux manager

- Gérer et prévenir les tensions : objectiver, construire, remettre en question, développer son assertivité, écouter et entendre, reformuler, différencier faits – opinions et sentiments
- Exprimer son ressenti pour décharger les tensions ?
- La communication Non Violente : principes et recours

Atelier : simulation d'un entretien de sortie de crise

Agir efficacement : négociier

- Identifier son style de négociateur
- S'approprier les outils de la négociation : empathie, questionnement, argumentation, réfutation et alternative positive
- Gérer les litiges
- Eviter les compromis bancals
- S'engager à agir

Atelier : autodiagnostic de son style de négociateur et jeux de rôle autour d'une négociation efficace

Rétablir des rapports sereins et durables

- Identifier les aspects positifs du conflit pour en sortir grandi :
 - ✓ poser les nouvelles règles de fonctionnement
 - ✓ re-dynamiser le groupe et relancer l'action

Atelier : réussir la sortie de crise



SARL au capital de 21100 €
RCS Montpellier
SIREN 501 059 828 – APE : 8559 A
Organisme de formation enregistré sous le n° 91340629434
Agence de Montpellier : 70 Rue Joseph Alois Schumpeter 34470 PEROLS

BULLETIN D'INSCRIPTION

Ce bulletin doit être dûment complété, il est indispensable à la bonne gestion de votre dossier

Retournez ce bulletin à ARHELIS Formation : contact@arhelis.com ou Fax : 04 67 64 11 98

A réception de votre inscription, une convocation vous précisant le lieu de la formation vous sera envoyée.

SOCIETE :

Adresse :

.....

Code Postal : Ville : Téléphone :

Fax: E-mail :

Code NAF : N° SIRET :

Responsable formation : M. Mme Mlle

Au sein de la société, ce dossier est suivi par : M. Mme Mlle

PARTICIPANT Nom /Prénom :

Fonction : Téléphone :

Fax : E-mail :

INTITULE FORMATION(S) CHOISIE(S) :

- Date(s) :

- Date(s) :

- Date(s) :

REGLEMENT :

Total prix stage(s) HT :€

TVA en vigueur (19,60 %) =€ **TOTAL TTC = €**

Date, Cachet et Signature :



SARL au capital de 21100 €
RCS Montpellier
SIREN 501 059 828 – APE : 8559 A
Organisme de formation enregistré sous le n° 91340629434
Agence de Montpellier : 70 Rue Joseph Alois Schumpeter 34470 PEROLS

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET DE PARTICIPATION

Toute inscription est soumise aux conditions générales de vente et de participation d'ARHELIS rappelées ci-dessous. Sauf dérogation formelle et expresse d'ARHELIS, ces dispositions prévalent sur toute autre. Le client déclare les accepter sans réserve.

Tout paiement intervenant plus de 10 jours ouvrés après la date d'échéance mentionnée sur nos factures donnera lieu à des pénalités de retard égales à 1,5 fois le taux d'intérêt légal en vigueur.

ARHELIS se réserve le droit de disposer librement des places retenues par l'entreprise cliente tant que l'acompte de 30 % n'a pas été intégralement acquitté.

Au cas où les frais de formation, éventuellement majorés de pénalités de retard, ne seraient pas réglés par l'organisme payeur désigné par le client, la société ARHELIS serait fondée à les réclamer au client, solidairement débiteur à son égard.

Dans la mesure où ARHELIS édite une convention de formation pour l'action commandée, il appartient au client de vérifier l'imputabilité de celle-ci.

Toute commande fera l'objet d'un enregistrement informatique accessible par l'entreprise concernée sur simple demande.

Les informations qui vous sont demandées sont nécessaires au traitement de votre inscription auprès d'ARHELIS.

Conformément à la loi « informatique et liberté » du 06/01/78, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent. Si vous souhaitez exercer ce droit et obtenir communication de ces informations, veuillez vous adresser à notre Service Commercial.

Par ailleurs, soucieux de la confidentialité des données, il est précisé qu'ARHELIS s'interdit d'échanger vos adresses et coordonnées avec d'autres sociétés.

Participation à un stage inter entreprises :

Dans le cas où le nombre de participants à un stage serait jugé insuffisant, ARHELIS se réserve le droit de reporter ou de supprimer ce stage au plus tard une semaine avant la date prévue.

Les frais d'inscription préalablement réglés seront alors intégralement remboursés.

Toute annulation peut être faite par le client, sans frais, uniquement si cette annulation intervient au moins 10 jours ouvrés avant le début du stage.

Sauf cas de force majeure, pour toute annulation qui interviendrait moins de 10 jours ouvrés avant le début du stage, ARHELIS facturera un dédit de 50 % des frais de stage, montant non imputable par l'entreprise à la contribution financière obligatoire de formation.

En cas d'absence ou d'abandon en cours de stage, ce dernier est payable en totalité.

ARHELIS indiquera, lors de l'envoi au client de la convocation au stage, le lieu de formation retenu, en fonction de ses capacités et de sa qualité d'accueil.

Une attestation de participation sera également établie.

Toute contestation qui n'aurait pas été réglée à l'amiable sera portée devant le Tribunal de Commerce de Montpellier.

Participation à un stage intra entreprise :

Annulation de commande au moins 15 jours ouvrés avant le début de l'intervention.

Aucune pénalité ne sera appliquée sur les frais d'animation si le client confirme son annulation par écrit à ARHELIS.

Si un coût de préparation était prévu, seuls les frais déjà engagés au titre de la préparation seront facturés.

Pour toute annulation moins de 15 jours ouvrés avant le début de l'intervention, le stage sera payable en totalité.

Si ARHELIS se voit contraint d'annuler une intervention, pour des raisons de force majeure, ARHELIS s'engage à organiser une nouvelle action dans les meilleurs délais et à appliquer une remise de 25 % sur le coût de la prestation initialement annoncé.

Toute contestation qui n'aurait pas été réglée à l'amiable sera portée devant le Tribunal de Commerce de Montpellier.