

OBJECTIFS

Lors de cet atelier, les participants appréhenderont différentes techniques leur permettant entre autres de : gérer le conflit lorsqu'il se présente, communiquer de manière constructive, négocier avec son interlocuteur lorsque nécessaire, trouver une issue positive en cas de tension et retrouver une confiance et une collaboration

COMPÉTENCES – CAPACITÉS ATTESTÉES

- Identifier les différentes formes de conflits
- Effectuer un auto diagnostic de sa posture personnelle face au conflit
- Développer les comportements justes et efficaces
- Reprendre le contrôle de la situation et faire retomber la pression
- Visualiser les issues possibles et choisir les plus appropriées
- Anticiper les conflits pour mieux les gérer
- Saisir les enjeux et les opportunités d'un conflit

PUBLIC

- Le personnel de pompes funèbres
- Les dirigeants d'entreprise funéraire

CONTENU

- Analyse et décryptage de situations conflictuelles
- La posture face au conflit : auto diagnostic
- Le langage non verbale
- La communication de manière constructive lors du conflit
- Le conflit vers une issue positive

DURÉE

1/2 journée, soit 3,5 heures en présentiel

MOYENS – MODALITÉ PÉDAGOGIQUES

- Apport théorique et pratique
- Étude de cas. Mise en situation
- Fiches techniques. Vidéo
- Questions-réponses en groupe et partage d'expérience
- Jeux. Animation en groupe et sous-groupe
- Salle de réunion, paperboard et vidéo projecteur
- Livret de formation

PRÉREQUIS

Être en poste au sein d'une entreprise de pompes funèbres ou dirigeant d'une entreprise de pompes funèbres

ASSISTANCE TECHNIQUE & PÉDAGOGIQUE

contact@ecole-funetique.fr

ACCESSIBILITÉ

Établissements type ERP permettant accessibilité des handicapés

Référent handicap : handicap@ecole-funetique.fr

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Exercices pratiques et appréciations orales et écrites du formateur

MODALITÉS D'ENCADREMENT :

Vis-à-vis du participant :

- Règlement intérieur
- Évaluation à chaud à la fin de la formation
- Enquête de satisfaction

Vis-à-vis des formateurs :

- Transmission du déroulé pédagogique
- Point en amont de la formation avec restitution du besoin client
- Point en fin de journée de formation, recueil des impressions, amélioration des points soulevés si nécessaires
- « guide des formateurs » : Évaluations individuelles en fin de module de formation, recueil des impressions, régulation sur les autres journées en fonction de l'évolution pédagogique
- Débriefing sur l'analyse et proposition de modification si nécessaire