

## Lieux :

Dans les locaux de votre entreprise.

## Dates :

Nous consulter.

## Tarifs :

Nous consulter.

## Durée : (2 + 1)

3 journées au total, réparties en  
2 premières journées, suivie à + 2  
mois de la 3ème et dernière

## Qui est concerné?

Les services de restauration collective  
hospitalière, scolaire et d'entreprise

## Les stagiaires :

6 à 10 participants (nombre pair de  
préférence et permettant de faire des  
sous-groupes de 2)

# Programme de formation :

Réf.: INTR12  
Intra-entreprises

- 1 / VERBAL ET NON VERBAL, SUPPORTS DE LA COMMUNICATION.
- 2 / LE CADRE DE RÉFÉRENCE ET L'ÉCOUTE ACTIVE.
- 3 / L'IMPACT DES ÉMOTIONS DANS LA COMMUNICATION. RESENTIR ET ASSUMER SA POSITION HIÉRARCHIQUE.
- 4 / GÉRER SON PROPRE STRESS DANS LES SITUATIONS DÉLICATES.
- 5 / IDENTIFIER LES COMPORTEMENTS INEFFICACES.
- 6 / DÉLÉGUER, RECTIFIER UNE TÂCHE, UN GESTE, UN COMPORTEMENT.
- 7 / AVANT DE MOTIVER, ÉVITER DE DÉMOTIVER.
- 8 / LES SIGNES DE RECONNAISSANCE.
- 9 / APPRENDRE À DIRE « NON », SANS ENTRAINER D'OPPOSITION, L'ASSERTIVITÉ.
- 10 / FAIRE FACE À L'AGRESSIVITÉ, LA MÉDIATION DANS LE CONFLIT.

# Objectifs Pédagogiques :

- ✓ Progresser et s'épanouir dans son management.

Les relations interpersonnelles dans les équipes étant fondamentales au sein d'un établissement, tant du point de vue de l'atteinte des objectifs, que celui du bien être de chacun. Il convient donc, de proposer aux personnes en charge d'un encadrement de proximité les repères d'une communication efficace et « non violente ».

A l'issue des deux premières journées, chacun définira un plan d'action à mettre en œuvre durant l'inter cession. Durant la dernière journée de formation, les retours d'expérience seront mis en commun, les difficultés de mise en œuvre commentées, et des pistes d'amélioration seront proposées et expérimentées par des jeux de rôles. Cette formation sera volontairement dynamique et pratique (ni Power Point, ni supports écrits, ni questionnaire de personnalité !).

Économies  
Qualité  
Efficience des organisations

## Les prérequis :

Pas de prérequis.

## Pédagogie :

A partir de situations de communication issues du quotidien de la restauration collective, les participants échangeront leurs expériences et expérimenteront à travers des jeux de rôles, de nouvelles approches dans la relation à l'autre.

## Matériels :

Paper board – Vidéo projecteur - Salle de formation pour le débriefing