Public cible :
1 groupe d'agents CAF

Pré-requis :
Aucun prérequis

Modalités pratiques
Durée : Apprentissages collectifs : 1 jour + Coachings individuels de 1h après la formation pour chaque participant

Calendrier - Lieux - Modalités d'accès :
Planification sur le site EGOC [Sessions à venir]
Nous contacter pour suivi des programmations et des planning sur www.egoc.org

Programmation :
Inter-Sessions Régionales

TARIF / COÛT STAGIAIRE :
€

Modalités animation :
En présentiel - Apprentissage collectif 1 jour + coachings individuels 1h après la formation pour chaque participant

Intervenant :
Formateur expert

Effectif :
6 à 12 agents CAF

Taux de satisfaction / appréciations stagiaires :
NOUVEAU PROGRAMME

Tarification :
Nous consulter

Réussir des entretiens à enjeux

MAJ : Jeudi 19 décembre 2024

Objectifs professionnels :
Savoir préparer, conduire et clore positivement des situations à enjeux stratégiques ou managériaux

Objectifs – Aptitudes et compétences visées et évaluées :

- Apprendre à gérer efficacement les situations de conflit et à recadrer les conversations de manière constructive.
- Découvrir des techniques de négociation
- Développer l'écoute active pour comprendre les besoins et les attentes des autres parties.
- Mieux gérer son stress dans des situations difficiles.

Contenu :
Quelle que soit votre fonction, vous êtes et serez amené-e à participer à des entretiens stressants, face à un client, un supérieur, un recruteur à convaincre, un collaborateur à recadrer, etc...
Réussir ce type d'entretien et être performant sous la pression d'un enjeu ne tient pas au hasard mais à une bonne préparation.

OBJECTIFS VISES

Comprendre les processus en jeu et garder la maitrise du cadre.
Maitriser les techniques de négociation et de recadrage..
Savoir garder son calme et gérer son stress dans des situations difficiles.
Apprendre à gérer efficacement les situations de conflit et à recadrer les conversations de manière constructive.
Développer l'écoute active pour comprendre les besoins et les attentes des autres parties.

PROGRAMME

- **CLARIFICATION D'UN ENJEU**

Définition

Contexte d'enjeu
Jeu et enjeu dans les relations

- **COMMUNICATION EFFICACE DANS LES SITUATIONS À ENJEUX**

Principes de la communication assertive.
Techniques pour structurer ses propos et clarifier ses objectifs.
Exercices de communication basés sur des scénarios réels.

- **GESTION DE CONFLIT ET TECHNIQUES DE RECADRAGE**

Identifier et comprendre les sources de conflit.
Stratégies pour désamorcer les tensions et recadrer les discussions.
Mise en situation : Jeux de rôle avec feedback constructif.

- **ÉCOUTE ACTIVE ET EMPATHIE**

Importance de l'écoute active dans la compréhension des besoins et préoccupations.
Techniques pour démontrer l'empathie et construire des relations de confiance.

- **PRINCIPES DE NÉGOCIATION**

Fondamentaux de la négociation gagnant-gagnant.
Préparation et conduite de négociations dans différents contextes.
Simulations adaptées aux réalités professionnelles des participants.

- **GESTION DU STRESS ET DE LA CONFIANCE EN SOI**

Stratégies pour gérer le stress dans les moments critiques.
Techniques pour renforcer la confiance en soi avant et pendant les entretiens à enjeux.

Méthodes mobilisées :
Action-Learning basé sur la pratique et les feedbacks
Apports théoriques et pratiques
Echanges de pratiques et de cas concrets
Forte interactivité et pratiques pour ancrer les apprentissages

---

Modalités d'évaluation et de validation :
Evaluation en amont : sous forme d'un questionnaire ou d'un entretien avec le formateur pour valider les prérequis, d'évaluer les besoins spécifiques et de déterminer le niveau de connaissances

Evaluation au cours de la formation : validation de la compréhension et de l'acquisition des connaissances sous forme mises en situations, de réflexions collectives

et d'utilisation d'outils de diagnostic

Evaluation à chaud : à l'issue de la formation, un bilan oral et une évaluation écrite permettront d'apprécier la qualité de la prestation et de mesurer l'efficacité de l'action au regard des objectifs globaux

Evaluation à froid : réalisée avec un outil interne Caf

Attestation de suivi : Feuille de présence

Attestation de participation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action sera remise aux stagiaires à l'issue de la formation

---

Accessibilité :
Nos formations sont accessibles à tous les agents Caf. Pour toutes personnes en situation de handicap, nous vous invitons à nous contacter afin d'étudier ensemble les modalités d'accès à la formation et de nous transmettre tout document nécessaire pour l'ajustement des prestations et la mise en oeuvre de dispositifs adaptés.

Niveau d'accessibilité des prestations proposées dans les locaux de l'EGOC : fiche informative du registre public d'accessibilité disponible sur le site de l'EGOC : Page « Contact et Accessibilité »

Délais d'accès à la formation :

Délais d'accès entre la demande et le début de la prestation : engagement d'une réponse dans les 15 jours ou conditionné aux délais de procédures de marché (1 mois pour les sessions INTER).

Pour toutes informations administratives, pédagogiques, d'accompagnement aux personnes
ou d'une adaptation de la formation sur mesure,
vous pouvez nous contacter au 02 99 29 82 42 ou 02 99 29 82 43