

Communiquer en situations difficiles

2 jours - 14 heures

Code formation : ADHCOM0089



adhara.fr

Objectifs

Maîtriser les techniques de communication et de gestion de situations difficiles. Savoir désamorcer un conflit. Préserver les relations interpersonnelles.

Participants

Toute personne rencontrant des situations de tensions professionnelles.

Prérequis

Pas de prérequis pour cette formation

Pédagogie

La pédagogie est basée sur le principe de la dynamique de groupe avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion collectives et individuelles, d'exercices, d'études de cas et de mises en situations observées. Formation / Action participative et interactive : les participants sont acteurs de leur formation notamment lors des mises en situation car ils s'appuient sur leurs connaissances, les expériences et mettront en œuvre les nouveaux outils présentés au cours de la session.

Remarques

Certification

Profil de l'intervenant

Consultant-formateur expert. Suivi des compétences techniques et pédagogiques assuré par nos services.

Moyens techniques

Encadrement complet des stagiaires durant la formation. Espace d'accueil, configuration technique des salles et matériel pédagogique dédié pour les formations en centre. Remise d'une documentation pédagogique papier ou numérique à échéance de la formation.

Méthodes d'évaluation des acquis

Un contact téléphonique est systématiquement établi avec le stagiaire ou la personne chargée de son inscription afin de définir le positionnement. Si besoin, un questionnaire est adressé pour valider les prérequis en correspondance et obtenir toute précision nécessaire permettant l'adaptation de l'action. Durant la formation, des exercices individuels et collectifs sont proposés pour évaluer et valider les acquis du stagiaire. La feuille d'émargement signée par demi-journée ainsi que l'évaluation des acquis sont adressées avec la facture.

Programme

Faire face aux situations où la parole est difficile

Identifier et analyser vos situations difficiles
Comprendre son mode de fonctionnement

Communiquer en situations difficiles

2 jours - 14 heures

Code formation : ADHCOM0089



adhara.fr

Décoder objectivement ce que l'on vous dit

- Adopter l'attitude d'écoute adaptée
- Choisir la bonne technique de reformulation
- Savoir répondre aux questions
- Développer son esprit d'à-propos

Adopter les comportements efficaces

- Identifier le sens des messages non-verbaux
- Repérer vos différents registres de communicant
- Maîtriser vos émotions et gagner en sérénité
- S'affirmer sans agressivité.

Trouver les mots justes et les attitudes adaptées

- Donner un ordre et formuler une demande
- Dire non
- Faire une critique, exprimer une remarque
- Rester maître du jeu face aux objections et aux critiques
- Prendre la parole et maintenir l'intérêt
- S'entraîner au langage proactif

Désamorcer et gérer une situation difficile

- Déjouer la langue de bois
- Repérer les pièges et les effets manipulateurs
- Anticiper et répondre aux objections