

Communiquer en situation difficile

2 jours
14 heures

RHDV320.pdf



loging-formation.com

Objectifs

A l'issue de cette formation, le participant sera capable de : - Trouver rapidement les mots, le ton, les attitudes les plus appropriées, - Réagir plus aisément à l'improviste.

Participants

Cadre, ingénieur, manager, chef de projet.

Prérequis

Aucun

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 oeuvre les nouveaux outils présentés au cours de la session.

Profil de l'intervenant

Consultant-formateur expert sur cette thématique. Suivi des compétences techniques et pédagogiques assurée 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

Exercices individuels et collectifs durant la formation. Evaluation des acquis et attestation de fin de stage adressés avec la facture.

Programme

Faire face aux situations où la parole est difficile

Identifier et analyser vos situations difficiles

Visualiser et élargir vos marges de manoeuvre

Les pouvoirs du langage, le langage du pouvoir

Comprendre ce que les mots disent et ne disent pas

Évaluer le poids et le sens caché des mots.

S'entraîner au langage proactif

Décoder objectivement ce que l'on vous dit

Adopter l'attitude d'écoute adaptée.

Communiquer en situation difficile

2 jours
14 heures

RHDV320.pdf



loging-formation.com

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 un grief

Rester maître du jeu face aux objections et aux critiques

Prendre la parole et maintenir l'intérêt.

Désamorcer et gérer une situation difficile

Déjouer la langue de bois.

Repérer les pièges et les effets manipulateurs

Anticiper les objections