

Formation

Communiquer en situation difficile

★★★★★ 4.9 (8 avis)

Best

Durée : 2 jours (14h heures)

Tarif inter : 1435 € HT

Collation et déjeuner offerts

Intra et sur-mesure : nous consulter

Public

Tout collaborateur souhaitant acquérir les outils et méthodes pour mieux communiquer en situation difficile.

Prérequis

Aucun

Programme de la formation

1. Mieux vous connaître pour mieux communiquer

- Identifier vos modes de communication préférentiels et ceux de vos interlocuteurs,
- Développer une posture prenant en compte le cadre de référence de chaque interlocuteur.

2. Ecouter efficacement pour favoriser un climat de confiance

- Adopter une posture de neutralité bienveillante,
- Maîtriser les techniques d'écoute active,
- Maîtriser les techniques de questionnement efficaces,
- Vous entraîner aux techniques de reformulation.

3. Développer votre intelligence émotionnelle pour créer une relation favorable

- Maîtriser vos émotions pour gagner en sérénité,
- Reconnaître les émotions de vos interlocuteurs,
- Identifier les messages verbaux et non-verbaux,
- Vous affirmer dans le respect de l'autre et de vous-même.

4. Gérer les situations de communication difficile

- Formuler une demande ou une requête,
- Prendre des décisions et assumer vos choix,
- Faire un feedback ou exprimer un désaccord de manière constructive,
- Traiter les objections, anticiper et gérer les conflits.

5. Gérer les tensions et les conflits dans les projets

- Développer votre aptitude à faire face à des situations conflictuelles,
- Acquérir les méthodes et outils de gestion des conflits, en particulier en période de changement,
- Gérer efficacement les comportements difficiles pour surmonter la résistance ou l'inertie,
- Prévenir les tensions, aider à leur résolution et éviter leur répétition,
- Développer une méthode de traitement du conflit susceptible de conduire à la négociation.

Objectifs

- Développer les comportements de communication efficaces dans des situations difficiles,
- Acquérir une méthodologie pour mieux communiquer en situation délicate,
- Gagner en aisance pour faire adhérer en situation difficile.

Modalités pédagogiques

- Autodiagnostic de votre style de communication,
- Entraînement sur des situations extraites du quotidien professionnel des participants pour comprendre vos atouts et détecter les opportunités,
- Conseils personnalisés à l'issue de chaque entraînement.

Modalités d'évaluation

- Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen d'auto-évaluation, de QCM, mises en situation, travaux pratiques...
- Évaluation dès la fin de la formation, pour mesurer votre satisfaction et votre perception de l'évolution de vos compétences par rapport aux objectifs de la formation.
Avec votre accord, votre note globale et vos verbatims seront publiés sur notre site.
- Suivi des présences et remise d'une attestation individuelle de formation.

Prochaines sessions inter

Paris

5-6 mai 2025

19-20 juin 2025

25-26 août 2025

8-9 septembre 2025

13-14 octobre 2025

20-21 novembre 2025

11-12 décembre 2025

Autres localités

A voir sur notre site : <https://www.devop.pro/formations/communiquer-situation-difficile>