

Formation

Communiquer en situation de conflit

★★★★☆ 4.4 (6 avis)

Best

Durée : 2 jours (14h heures)

Tarif inter : 1435 € HT

Collation et déjeuner offerts

Intra et sur-mesure : nous consulter

Public

Cadre, ingénieur, manager, chef de projet, collaborateur qui souhaitez améliorer vos relations professionnelles.

Prérequis

Aucun

Programme de la formation

1. Identifier vos modes de communication préférentiels et adapter votre posture à vos interlocuteurs

Mieux vous connaître pour mieux communiquer, Identifier les modes de communication de vos interlocuteurs, Développer une posture prenant en compte le cadre de référence de chaque interlocuteur.

2. Maîtriser les techniques de l'écoute active

Adopter une posture de neutralité bienveillante et créer un climat de confiance, Développer un climat de coopération en faisant preuve de pédagogie pour faire adhérer à votre mission, Maîtriser les techniques de questionnement efficaces, Vous entraîner aux techniques de reformulation.

3. Vous appuyer sur 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. Faire adhérer à un projet

Donner du sens, mettre en perspective, Valoriser vos interlocuteurs, Faire preuve de pédagogie, rendre explicite, Identifier et prévenir les malentendus.

5. Gérer les situations de communication difficile

Formuler une demande ou une requête, Combattre vos propres résistances : savoir dire non, savoir dire oui,

Exprimer un grief ou un désaccord de manière efficace et non agressive, Traiter les objections, anticiper et gérer les conflits.

Objectifs

- Identifier son mode de communication et ses freins personnels
- Acquérir des méthodes et des outils permettant de communiquer efficacement dans les situations difficiles
- Être capable de gérer les tensions au sein d'une équipe ou dans sa relation avec ses collaborateurs dans une situation délicate

Modalités pédagogiques

- Cette formation est animée par un formateur coach certifié.
- Conseils personnalisés,
- Échanges d'expériences,
- Entraînements sur des situations de difficulté croissante avec débriefing.

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

24-25 mars 2025

10-11 avril 2025

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-en-situation-difficile>