



adhenia formation

6 Bvd SALTGOURDE
PARC TERTIAIRE DU GOLF
24430 MARSAC SUR L'ISLE
T. 05 53 45 85 70
www.adhenia-formation.fr



FORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

- Accompagnement au changement
- Augmenter son efficacité professionnelle
- Développer la confiance et l'estime de soi
- Développer sa mémoire
- Développer son aisance relationnelle et sa capacité à mieux communiquer
- Etablir une communication et des relations positives
- Gérer la violence en milieu médical
- Gérer la violence et l'agressivité dans le secteur Public
- Gérer ses émotions
- Gestion des conflits et de l'agressivité
- La communication bienveillante
- La gestion du stress
- L'accompagnement à la gestion du stress
- Mieux communiquer avec la PNL
- Optimiser ses ressources et s'affirmer
- Préparer sa retraite
- Savoir concilier vie privée et vie professionnelle
- Se connaître pour mieux communiquer
- S'initier aux outils de communication

PROGRAMME DE FORMATION DÉVELOPPEMENT PERSONNEL

▲ Communiquer avec aisance en situation difficile

Durée : 2 jours soit 14 heures

Objectifs

A l'issue de cette formation, le participant sera capable de :

- Adapter sa communication en situation difficile.
- Gérer les tensions et les conflits.
- S'affirmer sans agressivité.
- Comprendre le comportement de ses interlocuteurs.
- Tenir ses objectifs dans un environnement hostile.
- Améliorer ses relations

Participant

Toute personne devant gérer des situations et personnes difficiles.

Méthodes et supports pédagogiques

Cours théorique suivi de cas pratiques et exercices.

PROGRAMME DÉTAILLÉ

1. FACE AUX SITUATIONS DIFFICILES

- | Identifier et analyser des situations difficiles
- | Se donner à une stratégie de communication adaptée à un public
- | S'adapter aux circonstances difficiles
- | Préparer et structurer son discours
- | Solutions pour rétablir la coopération

2. MAÎTRISER SES ÉMOTIONS

- | Maîtriser ses émotions et celles de son interlocuteur
- | Situer les émotions et les exprimer
- | Gérer sa propre agressivité et sa peur
- | Se préparer physiquement et mentalement
- | Techniques pour rebondir et improviser

3. ADAPTER LES COMPORTEMENTS EFFICACES

- | Les différents registres de communication
- | Formuler une demande
- | Dire NON
- | Faire une critique et la recevoir
- | S'affirmer sans agressivité
- | Comprendre ce que les mots disent et ne disent pas
- | Choisir la bonne technique de reformulation