RENCONTRONS-NOUS !
05 53 45 85 70
CONTACT@ADHENIA-FORMATION.FR

CRÉ@VALLÉE SUD
AVENUE DE BORIE MARTY
24660 NOTRE DAME DE SANILHAC

SIRET : 753 127 398 00026
DÉCLARATION D'EXISTENCE :
72 24 01587 24

COMMUNIQUER AVEC AISANCE EN SITUATION DIFFICILE

Soyez acteur de votre parcours de formation et passez à l'action !

Objectifs

- Mieux se connaitre pour comprendre son mode de communication
- Identifier le comportement de ses interlocuteurs pour comprendre leur mode de fonctionnement
- Adapter sa communication en situation difficile.
- Gérer les tensions et les conflits.
- S'affirmer dans la communication sans agressivité.
- Tenir ses objectifs dans un environnement hostile.
- Améliorer ses relations

Compétences développées

- Identifier et analyser les situations délicates
- Comprendre les comportements des autres
- Adapter ses comportements aux différentes situations
- Utiliser les outils de communication
- Maitriser ses émotions
- S'affirmer dans sa communication

Méthodes pédagogiques et modalités d'évaluation

Modalités pédagogiques :
Formation en présentiel : Salle équipée de matériel pédagogique : vidéoprojecteur, paperboard.
Formation en distanciel : Il est nécessaire que chaque participant puisse avoir un poste informatique équipé de haut- parleurs et son, casque, accès à internet.

Apports théoriques sont alternés avec des exercices pratiques de mise en situation professionnelle.

Durée de formation
2 jours soit 14 heures

Public
Toute personne devant gérer des situations et personnes difficiles.

Prérequis
Aucun.

Niveau / Certification Obtenue
Attestation de formation et certificat de réalisation.

Type de formation / stage
Présentiel, À distance

Intra/Inter/Accompagnement individuel/A distance.

RENCONTRONS-NOUS !
05 53 45 85 70
CONTACT@ADHENIA-FORMATION.FR

CRÉ@VALLÉE SUD
AVENUE DE BORIE MARTY
24660 NOTRE DAME DE SANILHAC

SIRET : 753 127 398 00026
DÉCLARATION D'EXISTENCE :
72 24 01587 24

COMMUNIQUER AVEC AISANCE EN SITUATION DIFFICILE

Possibilité d'adapter les exercices aux besoins des participants afin de rendre la formation plus opérationnelle.
Validation de la compréhension du stagiaire par le formateur à chaque étape du déroulé pédagogique.

Supports de formation (version numérique ou papier remis à chaque participant en fin de formation).

Suivi et accompagnement : Une assistance gratuite est mise en place à la fin de chaque formation pendant une durée variable de 3 mois à 6 mois en fonction des formations.
Un questionnaire d'évaluation à froid est transmis 1 mois après la formation permettant de mesurer l'efficacité de l'action de formation.

Nombre de Participant par session de formation :
En Inter-entreprises : Groupe de 8 personnes maximum en présentiel
En Intra-entreprise : Groupe de 10 personnes maximum
En distanciel: cours individuel ou collectif (nombre déterminé en amont en fonction de l'audit réalisé en amont)

Profil du formateur : formateur confirmé en communication

Modalités d'évaluation :

Avant la formation : audit des besoins et du niveau soit par entretien, soit par questionnaire de positionnement
A la fin de la formation : évaluation de la compréhension et de l'assimilation des savoirs et savoir-faire par le formateur par différentes méthodes d'évaluation (questionnement oral, exercices pratiques, tests, qcm)

Programme

1. FAIRE 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 I Préparer et structurer son discours
- Solutions pour rétablir la coopération

RENCONTRONS-NOUS !
05 53 45 85 70
CONTACT@ADHENIA-FORMATION.FR

CRÉ@VALLÉE SUD
AVENUE DE BORIE MARTY
24660 NOTRE DAME DE SANILHAC

SIRET : 753 127 398 00026
DÉCLARATION D'EXISTENCE :
72 24 01587 24

COMMUNIQUER AVEC AISANCE EN SITUATION DIFFICILE

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