

Communiquer avec aisance en situation difficile

Référence : **RESCO178**

Durée : **3 jours (21 heures)**

Certification : **Aucune**

Connaissances préalables

- Aucun prérequis

Profil des stagiaires

- Cadre, Ingénieur, Manager, Chef de projet

Objectifs

- Trouver rapidement les mots, le ton et les attitudes les plus appropriées
- Réagir plus aisément à l'improviste

Certification préparée

- Aucune

Méthodes pédagogiques

- Mise à disposition d'un poste de travail par stagiaire
- Remise d'une documentation pédagogique papier ou numérique pendant le stage
- La formation est constituée d'apports théoriques, d'exercices pratiques et de réflexions
- Écoute active, PNL et AT sont des outils utilisés au cours de cette formation
- Le suivi de cette formation donne lieu à la signature d'une feuille d'émargement

Formateur

- Consultant-formateur expert en Communication

Méthodes d'évaluation des acquis

- Auto-évaluation des acquis par le stagiaire via un questionnaire
- Attestation des compétences acquises envoyée au stagiaire
- Attestation de fin de stage adressée avec la facture

Contenu du cours

1. Faire face aux situations où la parole est difficile

- Identifier et analyser vos situations difficiles
- Visualiser et élargir vos marges de manœuvre

2. 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

3. Décoder objectivement ce que l'on vous dit

- Adopter l'attitude d'écoute adaptée
- Choisir la bonne technique de reformulation
- Savoir répondre aux questions
- Développer son esprit d'à-propos

4. 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

5. 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

6. Désamorcer et gérer une situation difficile

- Déjouer la langue de bois
- Repérer les pièges et les effets manipulateurs
- Anticiper les objections

Notre référent handicap se tient à votre disposition au [01.71.19.70.30](tel:01.71.19.70.30) ou par mail à referent.handicap@edugroupe.com pour recueillir vos éventuels besoins d'aménagements, afin de vous offrir la meilleure expérience possible.