infos@viaaduc.com
01.89.53.69.70
formation.viaaduc.com

Communiquer avec aisance en situation difficile

Comprendre les comportements de ses interlocuteurs pour communiquer efficacement et désamorcer les situations délicates

Formation dispensée en présentiel ou à distance

Référence : CC-CAC003

Tarif inter : 1290 € HT

Durée : 2 jours

Certification : Non

Les prérequis pour suivre cette formation

- Aucun

Les objectifs pédagogiques

- Identifier les enjeux et cerner sa marge de manœuvre.
- Définir ses priorités.
- Renforcer son écoute active.
- Améliorer sa relation au sein de ses équipes.
- S'affirmer sans agressivité.
- Comprendre les comportements de ses interlocuteurs et s'y adapter.

A qui s'adresse cette formation ?

- Manager, cadre, chef de projet, assistant(e), technicien ou tout collaborateur qui recherche une bonne compréhension de ses interlocuteurs.

Programme de la formation

Tour de table

- Objectifs, durée et enjeux de la formation.

Programme de la formation

Faire face aux situations où la parole est difficile

- Identifier et analyser vos situations difficiles.
- Distinguer les faits, les opinions et les émotions.
- Comprendre ce qui se joue pour soi.
- Identifier les enjeux et cerner sa marge de manœuvre.
- Trouver des options pour rétablir la coopération.
- *Mise en situation : Diagnostic individuel d'identification des situations de communication difficiles rencontrées dans son contexte professionnel.*

Les pouvoirs du langage, le langage du pouvoir

- Comprendre ce que les mots disent et ne disent pas.
- Creuser le besoin de son interlocuteur.
- Faire préciser pour comprendre le point de vue de l'autre, se taire jusqu'au bout.
- Choisir la bonne technique de reformulation.
- Passer du langage réactif au langage proactif.
- Renforcer son sens de la répartie.
- *Mise en situation : Elargir son champ lexical, développer son écoute, reformuler.*

Adopter les comportements efficaces

- Repérer vos différents registres de communicant.
- Formuler une demande.
- Dire NON.
- Faire une critique et la recevoir.
- Reconnaître les côtés positifs d'une personne même en situation de tension : jouer l'option "d'abord d'accord…"
- Déjouer les jeux psychologiques et démasquer les joueurs dans une relation constructive.
- *Mise en situation : s'entraîner à dire "NON" ; utiliser un langage proactif ; développer une écoute active.*

Tour de table en fin de formation

- Evaluation de la formation à chaud, débriefing collectif, auto-évaluation de l'atteinte des objectifs et de sa propre progression.

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, de réflexions et de retours d’expérience.
- Le suivi de cette formation donne lieu à la signature d’une feuille d’émargement.

Formateur·rice

- Consultant-Formateur expert en conduite du changement.

Méthode 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.

Modalité et délai d’accès à nos formations

ViaAduc met en place un ensemble de dispositifs pour accueillir, accompagner et adapter ses formations aux personnes en situation de handicap (PSH). Notre référent(e) handicap se tient à votre disposition au **01.71.19.70.30** ou par mail à referent.handicap@viaaduc.com pour tout besoin d’aménagement, afin de vous offrir la meilleure expérience possible.

Toute demande d’inscription à une formation inter-entreprises peut s’effectuer jusqu’à 1 semaine (5 jours ouvrés) avant le début de la formation :

- par téléphone au 01 71 19 70 30
- par e-mail : à l’adresse de votre chargé d’affaires ou à infos@viaaduc.com
- sur notre site WEB : https://formation.viaaduc.com/
- par courrier, à l’adresse suivante : ViaAduc– 152 Avenue de Malakoff – 75116 PARIS

Dans le cas d’une formation intra-entreprise, le délai d’organisation moyen est de 2 semaines (10 jours ouvrés). A défaut de convention formelle particulière pour une session sur site Client, ViaAduc n’est pas tenu d’effectuer l’installation de la salle de formation et utilise les moyens informatiques mis à disposition par le Client.

Mise à jour : 16-02-2024