

PROGRAMME DE FORMATION SUR MESURE

Savoir communiquer efficacement lors de situations délicates

Objectifs

Objectifs stratégiques spécifiques
Savoir communiquer efficacement lors de situations délicates.

Objectifs pédagogiques

Comprendre ses propres réactions comportementales,
Développer sa capacité d'empathie et d'écoute,
S'affirmer, exposer son point de vue avec assertivité sans casser la relation, sans s'opposer,
Exercer et développer ses compétences relationnelles dans les situations quotidiennes,
Gérer au mieux les situations délicates.

Programme

Partie I - Connaître la base de la communication interpersonnelle
Schéma et règles de base de la communication : émetteur, message, récepteur, interférences....
Comprendre les émotions humaines. Se situer et situer son interlocuteur

Mieux se connaître pour bien communiquer
Identifier son mode de communication le plus utilisé sous stress - Autodiagnostic.

Partie II – L'assertivité

Distinguer faits, opinions, sentiments
Apprendre à critiquer de manière constructive
Accepter d'être critiqué
Remplacer les comportements de fuite, d'agressivité ou de manipulation par l'affirmation de soi
Savoir faire une demande délicate, formuler un refus grâce à la méthode DESC
Décoder le ressenti et reformuler les faits

Partie III - Savoir Gérer les situations délicates

Comprendre les causes et les mécanismes des conflits
Repérer les différents types de conflits : le malentendu, le conflit d'intérêts, le conflit de valeurs...
Faire face au conflit existant
Naviguer avec souplesse entre écoute et affirmation
Trouver des moyens pour retourner dans une zone constructive
Parvenir à une adéquation de besoin
Remplacer les messages "tu" par les messages "je"
Débloquer la situation en influençant positivement votre interlocuteur

Public concerné

Prérequis

Pas de prérequis attendu.

Durée

7 heures.

Effectifs maximum

10 stagiaires

Qualification des intervenants

L'intervenante est formatrice, coach certifiée (ICF). La formatrice dédiée intervient dans tous les domaines de l'accompagnement du changement et des transformations, de la communication interpersonnelle, du développement du leadership, de la synergie d'équipe, des stratégies commerciales et techniques de vente et de négociation, de la formation de formateur.

Certificat de Coach professionnelle (ICF),
Certification Disc et Process communication,
Certification Intelligence émotionnelle,

Moyens pédagogiques et techniques

La méthode est interactive et pragmatique, elle :
Met les participants en situations professionnelles à partir des problématiques à résoudre et d'études de cas à traiter,
Fait appel à des exercices de simulation en sous-groupes,
Identifie les préoccupations individuelles et communes pour favoriser la recherche de solutions à partir de questionnements pertinents,
Et fournit des outils sous forme de supports pédagogiques opérationnels.

Certification de praticienne en approche neurosensorielle.

A partir d'un cas pratique la méthode veut faciliter la transposition en situation professionnelle.

Présentiel.

Modalités d'évaluation des acquis	Sanction visée
Mises en situation au cours de la formation	Attestation de formation

Logistiques	
Matériel nécessaire pour suivre la formation	Bloc-notes, stylos.
Délais moyens pour accéder à la formation	Cette formation est sur-mesure. Faites votre demande de devis via le formulaire sur notre site catalogue.ebrio.com ou bien par courrier électronique : formation@ebrio.com. Une réponse vous est apportée sous 48h00. Le déploiement est de 2 à 6 semaines suite à l'acceptation de la proposition.

Accessibilité aux personnes à mobilité réduite :

Ebrio met tout en œuvre pour permettre aux personnes en situation de handicap d'accéder plus facilement à nos formations et trouver des compensations les plus adaptées à chaque situation de handicap.

Votre contact est Fabienne du Teil, f.duteil@ebrio.com - 07 82 40 00 59.

Dans le cas de formation au sein des locaux de l'entreprise cliente, le registre public d'accessibilité du site s'applique. Le cas échéant, le ou les participants doivent être munis d'un poste informatique adapté au handicap.

Fabienne du TEIL | EBRI00 | f.duteil@ebrio.com

Mobile : 07 82 40 00 59 |  | Suivez-nous sur :  

Management - Soft Skills- RH & Formation - QVT - Digital - Bureautique

