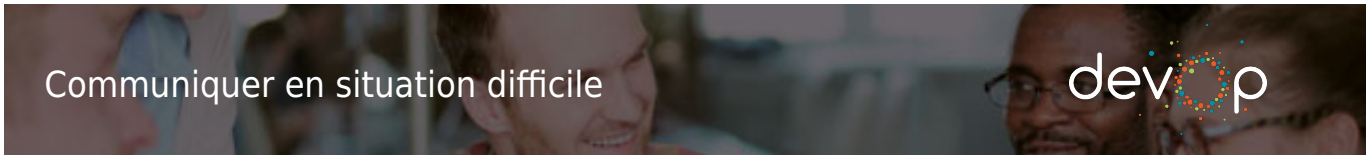


Communiquer en situation difficile

Dans le monde professionnel, il arrive souvent que nous devions faire face à des situations difficiles qui requièrent une communication adaptée pour les résoudre. Cette formation vous apprendra à communiquer de manière professionnelle et constructive dans des situations difficiles telles que les conflits, les critiques, les changements organisationnels, etc.
Vous découvrirez les techniques de communication les plus appropriées pour chaque situation et apprendrez à gérer vos émotions pour communiquer de manière objective et respectueuse.

Objectifs

• Développer les comportements de communication efficaces dans des situations difficiles,
• Acquérir une méthodologie pour mieux communiquer en situation délicate,
• Gagner en aisance pour faire adhérer en situation difficile.

Compétences visées

• Gérer ses propres émotions en situation de stress pour maitriser son comportement.
• Détecter les premiers signes d'une situation difficile naissante pour réagir rapidement.
• Utiliser les techniques de prévention et de médiation pour désamorcer les conflits et maintenir la cohésion entre les individus.

Pour qui ?

Tout collaborateur souhaitant acquérir les outils et méthodes pour mieux communiquer en situation difficile.

Prérequis

Cette formation est accessible sans condition particulière.

Axes d'entraînement de la formation

1. Mieux vous connaître pour mieux communiquer

• Identifier vos modes de communication préférentiels et ceux de vos interlocuteurs,
• Développer une posture prenant en compte le cadre de référence de chaque interlocuteur.

2. Ecouter efficacement pour favoriser un climat de confiance

• Adopter une posture de neutralité bienveillante,
• Maîtriser les techniques d'écoute active,
• Maîtriser les techniques de questionnement efficaces,
• Vous entraîner aux techniques de reformulation.

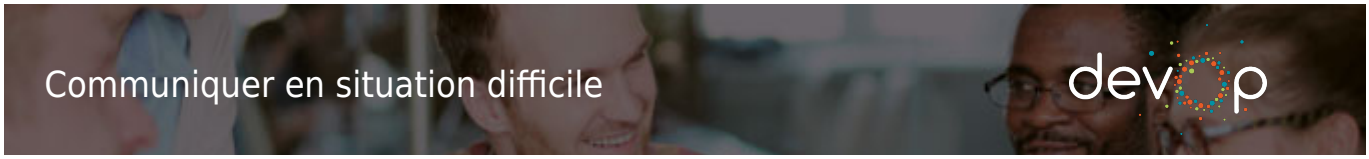
3. Développer votre intelligence émotionnelle pour créer une relation favorable

• Maîtriser vos émotions pour gagner en sérénité,
• Reconnaître les émotions de vos interlocuteurs,
• Identifier les messages verbaux et non-verbaux,
• Vous affirmer dans le respect de l'autre et de vous-même.

4. Gérer les situations de communication difficile

• Formuler une demande ou une requête,
• Prendre des décisions et assumer vos choix,
• Faire un feedback ou exprimer un désaccord de manière constructive,
• Traiter les objections, anticiper et gérer les conflits.

Consulter cette formation en ligne :
https://www.devop.pro/formation/gerer-les-tensions-et-les-conflits-dans-les-projets.html
Vous avez une question, contactez-nous au 01 70 38 21 10 ou via notre formulaire de demande rapide



5. Gérer les tensions et les conflits dans les projets

• Développer votre aptitude à faire face à des situations conflictuelles,
• Acquérir les méthodes et outils de gestion des conflits, en particulier en période de changement,
• Gérer efficacement les comportements difficiles pour surmonter la résistance ou l'inertie,
• Prévenir les tensions, aider à leur résolution et éviter leur répétition,
• Développer une méthode de traitement du conflit susceptible de conduire à la négociation.

Méthode d'animation

• Autodiagnostic de votre style de communication,
• Entraînement sur des situations extraites du quotidien professionnel des participants pour comprendre vos atouts et détecter les opportunités,
• Conseils personnalisés à l'issue de chaque entraînement.

Consulter cette formation en ligne :
https://www.devop.pro/formation/gerer-les-tensions-et-les-conflits-dans-les-projets.html
Vous avez une question, contactez-nous au 01 70 38 21 10 ou via notre formulaire de demande rapide