

Objectifs :

- Comprendre son mode de fonctionnement en situation d'échange difficile.
- Maîtriser ses émotions.
- Utiliser les techniques de gestion de la relation.
- Acquérir le réflexe de prendre le recul nécessaire pour s'affirmer en confiance.

Contenu :

Les facteurs de déstabilisation et les réactions provoquées

La prise de recul sous l'emprise de ses émotions

- Comprendre le mécanisme émotionnel et les résonances personnelles
- Distinguer jeux de pouvoir relationnel et relation coopérative
- S'exercer à mettre la distance nécessaire avant de répondre pour désamorcer

Les techniques de gestion de la relation

- Utiliser les techniques permettant d'identifier la problématique : écoute, questionnement, reformulation
- Préparer l'échange : rôles et représentations, boussole du langage, registres d'argumentation
- Répondre aux objections
- S'entraîner à avancer pas à pas avec son interlocuteur lors d'un débat houleux

Comment être son propre médiateur en situation d'attaque

- Dépasser la barrière émotionnelle, comprendre la logique de l'autre
- S'entraîner à répondre à une attaque et sous pression
- Savoir débloquer la situation et proposer des portes de sortie

Durée : 2 jours

Public et prérequis : Tout public - aucun prérequis

Tarif : Sur devis

Délai : Un délai de 4 semaines est nécessaire pour planifier et organiser la formation dans les meilleures conditions

Pédagogie Quilotoa :

Issue des techniques théâtrales, active et pratique, elle vise à donner à chaque participant l'autonomie indispensable à toute progression durable. Des repères théoriques, transmis de manière interactive, complètent les exercices pratiques pour aider à l'appropriation.

Évaluation :

Évaluation permanente : au fil de l'eau lors des différentes mises en situation.

En fin de formation : sur un exercice de synthèse.

Après la formation : via un formulaire en ligne.

Personnes en situation de handicap :

Notre siège accueille des personnes à mobilité réduite.

Pour de plus amples renseignements, contactez notre référente handicap

n.barbey@quilotoagroup.com