

Communiquer en situation difficile

S'entraîner à maintenir une communication efficace et de qualité dans un contexte hostile

Quilotoa

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 de débats de 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

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

Evaluation

Permanente : au fil de l'eau lors des différentes mises en situation

En fin de formation : sur un exercice synthèse.

Après la formation via un formulaire en ligne

Durée : 2 jours

Tarif : sur devis

Public et prérequis



> Tout public

> Aucun prérequis

Handicap

A notre siège, accueil des personnes à mobilité réduite.

Pour de plus amples renseignements contactez notre référente handicap : m.carpentier@quilotoagroup.com



Pédagogie et évaluation