CABESTAN FORMATION
LA FORMATION VRAIMENT PROFESSIONNELLE

Formation Communiquer en situation difficile | 2 jours

Code module : 499 - **Version :** 4

Durée : 2 jours (14 heures)
Composition du groupe : De 2 à 12 personnes
Pré-requis : Aucun

Modalités pédagogiques disponibles :
- ✅ Intra présentiel (dans vos locaux)
- ✅ Intra en classe distancielle
- ❌ Inter présentiel
- ❌ Inter en classe distancielle

Public : Tout salarié

Accès handicapés : Nous consulter pour adapter les modalités de mise en oeuvre

Objectifs pédagogiques :
- Comprendre les principes essentiels de communication en milieu professionnel
- Identifier les types d'interlocuteurs et les canaux de communication qui conviennent
- Structurer sa communication pour gérer les situations tendues ou conflictuelles
- Désamorcer et maitriser les situations violentes
- Rester serein en toutes circonstances

Méthodes pedagogiques :
- Réflexion et apports théoriques du formateur
- Exercices de mise en situation
- Etudes de cas
- Validation des acquis par des questionnaires, tests d'évaluations, mises en situations
- Remise d'un support de cours par voie dématérialisée à l'issue de la formation

Modalités d'évaluation :
- Questionnaire d'évaluation

Modalités de sanction :
- Formation non certifiante
- Remise d'une attestation de fin de formation

Intervenant :
- Formateur expérimenté, CV sur demande

Suivi de formation :
- Feuille de présence émargée par demie-journée

Moyens et assistance pédagogiques en distanciel :
- **Formation par visioconférence :** type classe virtuelle avec assistance technique et pédagogique synchrone
- **Matériel requis :** ordinateur (avec webcam, micro et casque ou hauts-parleurs + connexion internet)
- Chaque participant doit disposer d'une **adresse e-mail valide**

Modalités et délais d'accès / pédagogiques :
- Délai de réponse à la demande de devis sous 48 heures après prise de contact par téléphone, e-mail ou formulaire.

*Dans le contexte professionnel, il est fréquent d'être confronté à des situations de communication délicates vis-à-vis d'interlocuteurs internes ou externes : **conflits, tensions, incompréhensions ou émotions fortes**.*
Cette formation vous apportera les outils et techniques essentiels pour gérer ces échanges avec assurance et efficacité. Vous apprendrez à désamorcer les tensions, à adopter une posture assertive et à utiliser une communication constructive pour maintenir des relations saines et productives.
*Grâce à des **mises en situation** et des **exercices pratiques**, vous développerez votre capacité à écouter, reformuler et exprimer vos besoins sans heurter votre interlocuteur. Transformez les défis communicationnels en opportunités de dialogue et de collaboration !*

PROGRAMME

1- Les bases d'une bonne communication
- Définitions
  - Les différents types de communication
- Les enjeux de la communication
  - Les 4 enjeux (information / identité / influence / relation)
- Les freins à la communication
  - Identifier les peurs qui freinent la communication
  - Structurer et préparer sa communication pour agir en confiance
  - Supprimer les messages parasites de communication non verbale et de proxémique

2- Les outils d'une bonne communication
- L'écoute active
  - Les 6 attitudes de Porter (test)
  - Les 4 étapes de l'écoute active (étude de cas)
- Les outils de traitement de situations difficiles
  - La méthode DESC (mise en situation)
  - La méthode OSBD (vidéo + mise en situation)
  - Comment choisir entre ces 2 techniques en fonction de la situation
- L'assertivité
  - Les 3 écueils : agressivité, fuite et manipulation (test)
  - Les 6 attitudes permettant d'être assertif (vidéo)
- Les bases de la Process Com
  - Les 6 types de personnalités
  - Les canaux de communication qui leur conviennent (mise en situation)

3- Les situations difficiles à gérer
- Les manipulations
  - Les 3 rôles du triangle de KARPMAN
  - Les 5 techniques pour en sortir (mise en situation)
- Les conflits
  - Les 5 tendances dans la gestion de conflits (étude de cas)
  - Les 6 étapes de la négociation pour sortir d'un conflit
- L'agressivité
  - Les situations ne pouvant pas être différées
  - Les situations permettant un report et une négociation (mise en situation)