

## FORMATION COMMUNIQUER EN SITUATION DIFFICILE | 2 JOURS

Cette formation riche et intense, sur 2 jours, permet de s'approprier les bonnes techniques de communication qui vous permettront d'aborder les situations relationnelles difficiles avec beaucoup plus de sérénité. A travers des tests, des études de cas et des mises en situation, vous pourrez vous entraîner à adopter les bons comportements, faire redescendre la tension et négocier « gagnant / gagnant » pour consolider vos relations aux autres.

### Organisation de la formation :

- ✓ Intra en présentiel (dans vos locaux)
- ✓ Intra en visioconférence
- ✗ Inter en présentiel
- ✗ Inter en visioconférence

**Code module :** 499

**Durée :** 2 jours / 14 heures

**Composition du groupe :** De 2 à 12 personnes

**Pré-requis :** Aucun

**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 maîtriser les situations violentes
- Rester serein en toutes circonstances

### Méthodes pédagogiques :

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

### Modalités et délais d'accès :

- Délai de réponse à la demande de devis : 48 heures après prise de contact par téléphone, e-mail ou formulaire

### Suivi de la formation :

- Feuille de présence élargée par demie-journée

### Modalité d'évaluation :

- Questionnaire d'évaluation

### Moyens et assistance pédagogiques

(si formation à distance) :

- 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 internet valide

## P R O G R A M M E

### 1- Les bases d'une bonne communication

#### 1.1 Définitions

*Les différents types de communication*

#### 1.2 Les enjeux de la communication

*Les 4 enjeux (information / identité / influence / relation)*

#### 1.3 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

#### 2.1 L'écoute active

*Les 6 attitudes de Porter (test)*

*Les 4 étapes de l'écoute active (étude de cas)*

#### 2.2 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*

#### 2.3 L'assertivité

*Les 3 écueils : agressivité, fuite et manipulation (test)*

*Les 6 attitudes permettant d'être assertif (vidéo)*

#### 2.4 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

#### 3.1 Les manipulations

*Les 3 rôles du triangle de KARPMAN*

*Les 5 techniques pour en sortir (mise en situation)*

#### 3.2 Les conflits

*Les 5 tendances dans la gestion de conflits (étude de cas)*

*Les 6 étapes de la négociation pour sortir d'un conflit*

#### 3.3 L'agressivité

*Les situations ne pouvant pas être différées*

*Les situations permettant un report et une négociation (mise en situation)*