



Prérequis

- > Une première expérience professionnelle dans le domaine du management des équipes est demandée, afin de tirer le meilleur profit de la formation.

Objectifs

- > Trouver les bons mots et adopter le ton juste en toutes circonstances.
- > S'approprier les outils et méthodes efficaces pour mieux communiquer en situation difficile.
- > S'affirmer en situation difficile et gagner en impact.

Public

- > Salarié, non salarié, gérant, gérant non salarié, artisan, demandeur d'emploi.

Compétences

- > Être capable de prendre des décisions.
- > Être diplomate.
- > Capacité à prendre du recul.

Qualités - Aptitudes

- > Organisé.
- > Rigoureux.
- > Fortes capacités relationnelles.

Délai d'accès

- > Selon le calendrier en cours - Merci de prendre contact avec notre service.

Durée

- > 2 jours soit 14 heures.

Tarif

- > 890€HT/jour soit 1068€TTC/jour en intra-entreprise.

Lieu

- > En nos locaux à Biard. Possibilités en vos locaux sous conditions - nous contacter.

Méthodes mobilisées

- > 100% face à face pédagogique.
- > Pédagogie interactive, 80% de pratique et 20% de théorie. Principe basé sur la dynamique de groupe avec alternance d'apports théoriques et de phases de réflexion.
- > Documents à dispositions de l'apprenant(e).
- > Modalités d'évaluation, d'atteinte des objectifs de la formation.

Contenu

Autodiagnostic quel communiquant êtes-vous ?

- > Identifier son mode de communication et ses freins personnels.
- > Faire le point sur les situations qui vous fragilisent où vous destabilisent.
- > Rappel sur les fondamentaux de la communication interpersonnelles.

Communiquer en situation de crise

- > Voix, geste et vocabulaire : prendre le temps de se préparer pour gagner en clarté.
- > Être en cohérence avec la gravité de la situation et l'information annoncée.
- > Rester attentif à la perception de son interlocuteur et sa compréhension du message : maîtriser les fondamentaux de l'écoute active.
- > Le temps, le lieu, les personnes : 3 vecteurs à prendre en compte avant de transmettre un message difficile.
- > Garder la bonne distance émotionnelle et anticiper les réactions de son interlocuteur.

Communiquer dans la contrainte ou l'incertitude

- > Désaccord, confidentialité, manque d'informations... analyser les différentes situations de communication dans la contrainte.
- > Repérer ses marges de manoeuvre et sa zone de contrainte.
- > Comprendre la notion de dissonance cognitive pour se réconcilier avec soi-même.
- > Assumer le manque d'information ou la confidentialité d'une partie de son message.

Communiquer auprès des personnalités difficiles

- > Manipulateurs, exagérateurs, naïfs, critiques... quels sont les profils qui

« Selon le rythme de pratique, il faut de 1 à 3 mois pour acquérir solidement le contenu d'un déroulé pédagogique »



vous mettent en difficulté ?

- > Déjouer les jeux psychologiques et trouver des stratégies pour rétablir une bonne coopération.
- > Maîtriser les techniques de questionnement pour entrer dans la confrontation constructive.
- > Rester maître du jeu face aux objections et aux critiques : la méthode DESC.
- > Repérer les pièges et les effets manipulateurs et déjouer la langue de bois.

Votre contact

- > **Marina Laurent** - Assistante Administrative et Commerciale :
m.laurent@gestic-formation.com
05 49 52 55 04

Accessibilité



- > Nos locaux sont accessibles au public en situation de handicap.
- > Centre Handi-Accueillant.

- > **Amélie Bertin** - Référente Handicap :
a.bertin@gestic-formation.com

« Selon le rythme de pratique, il faut de 1 à 3 mois pour acquérir solidement le contenu d'un déroulé pédagogique »