

## Objectifs

A l'issue de cette formation, le participant sera capable de : - Trouver rapidement les mots, le ton, les attitudes les plus appropriées, - Réagir plus aisément à l'improviste.

## Participants

Cadre, ingénieur, manager, chef de projet.

## Pédagogie

La pédagogie est basée sur le principe de la dynamique de groupe avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion collectives et individuelles, d'exercices, d'études de cas et de mises en situations observées. Formation / Action participative et interactive : les participants sont acteurs de leur formation notamment lors des mises en situation car ils s'appuient sur leurs connaissances, les expériences et mettront en oeuvre les nouveaux outils présentés au cours de la session.

## Profil de l'intervenant

Consultant-formateur expert sur cette thématique. Suivi des compétences techniques et pédagogiques assurée par nos services.

## Moyens techniques

Encadrement complet des stagiaires durant la formation. Espace d'accueil, configuration technique des salles et matériel pédagogique dédié pour les formations en centre. Remise d'une documentation pédagogique papier ou numérique à échéance de la formation.

## Méthodes d'évaluation des acquis

Exercices individuels et collectifs durant la formation. Evaluation des acquis et attestation de fin de stage adressés avec la facture.

## Programme

# Communiquer avec aisance en situation difficile

2 jours - 14 heures

## Objectifs

A l'issue de cette formation, le participant sera capable de : - Trouver rapidement les mots, le ton, les attitudes les plus appropriées, - Réagir plus aisément à l'improviste.

## Participants

Cadre, ingénieur, manager, chef de projet.

## Pédagogie

La pédagogie est basée sur le principe de la dynamique de groupe avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion et de confrontation d'expériences. Des exercices pratiques accompagnent les apports théoriques et permettent un entraînement concret.

## Profil de l'intervenant

Consultant-formateur expert sur cette thématique. Suivi des compétences techniques et pédagogiques assurée par nos services.

## Moyens techniques

**Encadrement complet des stagiaires durant la formation. Espace d'accueil, configuration technique des salles et matériel pédagogique dédié pour les formations en centre. Remise d'une documentation pédagogique papier ou numérique à échéance de la formation.**

## Méthodes d'évaluation des acquis

**Exercices individuels et collectifs durant la formation. Evaluation des acquis et attestation de fin de stage adressés avec la facture.**

## Programme

### Faire face aux situations où la parole est difficile

**Identifier et analyser vos situations difficiles**

**Visualiser et élargir vos marges de manoeuvre**

### Les pouvoirs du langage, le langage du pouvoir

**Comprendre ce que les mots disent et ne disent pas**

**Évaluer le poids et le sens caché des mots.**

**S'entraîner au langage pro-actif**

### Décoder objectivement ce que l'on vous dit

**Adopter l'attitude d'écoute adaptée.**

**Choisir la bonne technique de reformulation**

**Savoir répondre aux questions**

**Développer son esprit d'à-propos**

### Adopter les comportements efficaces

**Identifier le sens des messages non-verbaux.**

**Repérer vos différents registres de communicant**

**Maîtriser vos émotions et gagner en sérénité**

**S'affirmer sans agressivité.**

### Trouver les mots justes et les attitudes adaptées

**Donner un ordre et formuler une demande**

**Dire non**

**Faire une critique, exprimer un grief**

**Rester maître du jeu face aux objections et aux critiques**

**Prendre la parole et maintenir l'intérêt.**

### Désamorcer et gérer une situation difficile

**Déjouer la langue de bois.**

**Repérer les pièges et les effets manipulateurs**

**Anticiper les objections.**

**1109**