

Communiquer en situations difficiles (Accompagnement individuel et personnalisé)

Objectifs

Identifier les situations difficiles – Développer des compétences de communication.

Contenu

1- IDENTIFIER LES SITUATIONS DIFFICILES (demi-journée 1)

- **Reconnaissance et Analyse des Situations Complexes**
 - Qu'est-ce que le stress ?
 - Identifier et analyser vos situations difficiles
 - Analyser les stratégies mises en place
 - Identifier et comprendre les signaux de stress et de malaise.
 - Identifier les agents stressants

2- COMPRENDRE ET ADAPTER SON FONCTIONNEMENT (demi-journée 2)

- **COMPRENDRE SON FONCTIONNEMENT AVEC L'ANALYSE TRANSACTIONNELLE**
 - Comprendre son fonctionnement à travers les drivers
 - Analyser et travailler sur des situations réelles
 - Élaboration de stratégies de contournement

3- MODIFIER SA PERCEPTION DE LA SITUATION (demi-journée 3)

- Analyser l'expression et la perception des jugements par les autres.
- Identifier ses filtres à la communication
- Élargir son cadre de référence
- Identifier ses besoins, valeurs et limites
- Développer son assertivité
- Comprendre ses émotions

4 - AMELIOER SA COMMUNICATION (demi-journée 4)

- Utiliser la communication verbale et non verbale.
- Appliquer des techniques de communication efficaces.
- Apprendre à écouter activement et s'exprimer clairement.
- Communication non violente

Communiquer en situations difficiles (Accompagnement individuel et personnalisé)

Approche pédagogique

- ⇒ **Une formation en présentiel de 2 jours** en s'appuyant sur les besoins détectés et les attentes exprimées en amont, afin que chacun se sente entendu, en favorisant la synergie entre les participants, à partir des expériences de chacun par :
- des mises en situations /jeux de rôle afin que chacun expérimente la méthode, les techniques et les comportements abordés,
 - des travaux individuels, pour réfléchir et partager les points de vue, les connaissances, les outils.

Cette formation peut se dérouler avec une alternance d'exercices de respiration et de visualisation, d'analyse de situation, d'apports de concepts, d'échanges d'expériences et de recul sur ses propres pratiques accompagnés d'un programme d'entraînement personnalisé fixé pour le participant.

- **4 x 0,5 jour de formation en présentiel** Cette option a l'avantage d'éviter le phénomène de saturation et permet au stagiaire durant l'intersession (de 1 à 2 semaines maximum) de mettre à profit les enseignements en situation réelle, tester et vérifier ses acquis. Il disposera de recul et d'un temps de réflexion pour formuler de nouvelles attentes, faire part de suggestions et revenir sur des thèmes s'il le juge à propos.
- **Rédaction de documents et supports écrits suite à chaque session**, reprenant les apports pédagogiques et les objectifs intersessions.

Modalités d'évaluation

Evaluation

En amont :

- un entretien téléphonique individuel de 30 mn ou un questionnaire pour évaluer le niveau de connaissances, définir les attentes du participant et les objectifs à atteindre

Pendant la formation :

- des exercices pratiques réalisés par l'apprenant.

A la fin de la formation :

- évaluation sommative.

-

Au terme de la session :

- une évaluation à chaud pour le(s) apprenant(s)
- un entretien téléphonique à l'initiative du salarié 3 à 6 mois après la formation (ou une évaluation à froid pour le Manager (N+1) du/des stagiaire(s)

Attestation de formation

Pré- requis

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

Intervenant

Formatrice en communication et coach professionnelle

Public

Toute personne souhaitant naviguer sereinement dans des situations où la communication est difficile.

Durée

14 h (4 demi-journées)
Selon diagnostic

Référence

PERF- 007
Présentiel - Individuel

Effectif : 1

Délai d'accès : 3 semaines avant le démarrage de la formation