

hard com

du silence au conflit... communiquer même quand c'est difficile



**Deuxième module
du parcours
communication,
ce stage est consa-
cré aux techniques
indispensables à
la gestion des crises
interpersonnelles.**

Que ces crises se manifestent par un mutisme total ou une sauvage "prise de bec", il est important de savoir réagir efficacement, car le prix à payer par soi-même et par l'entreprise peut-être extrêmement lourd...

**...perte de temps,
perte de confiance,
perte de clients !**

OBJECTIFS

- Identifier les sources de conflit
- Savoir intervenir avant la crise
- Savoir gérer une crise lorsqu'elle se déclare pour en sortir gagnant
- Savoir construire au-delà des relations difficiles et consolider les partenariats
- Savoir s'affirmer et défendre ses points de vue, sans agresser

DUREE

La formation dure 2 jours

LE PLUS PEDAGOGIQUE

Nos exercices sont basés sur les expériences vécues par les participants ce qui donne beaucoup de relief à ces 2 journées.

L'approche psychologique est indispensable dans ce stage, mais il reste orienté vers des outils et techniques utilisables au quotidien.

PERSONNES CONCERNÉES

Toutes celles et ceux qui pensent que les problèmes de communication qu'ils rencontrent viennent toujours des autres !

Groupes : 10 participants maximum

CONTENU

MOI qui croyais me connaître !

- Des réactions sous stress aux scénarios d'échec. Comment en sortir ?
- Nos peurs et le poids de nos histoires

L'AUTRE cet inconnu

Analyser et comprendre des réactions sous stress différentes des miennes

INTERACTION

- Du silence à l'écoute
- Les types de comportements et leurs déclencheurs
- Comprendre les besoins psychologiques, les attentes et les motivations
- Gérer le stress pour mieux communiquer
- Réagir dans le conflit et après le conflit

ET ENCORE

- Savoir rétablir le lien
- Comment envisager l'avenir et partir sur de nouvelles bases
- Comment bâtir un plan d'action et de progrès en communication