Management - Communication

Oser dire, savoir dire !

Objectifs

- Trouver rapidement les mots, le ton, les attitudes les plus appropriées en situation difficile
- Adopter un comportement assertif pour oser dire, savoir se faire entendre

Contenu de la formation

Les fondamentaux de la communication interpersonnelle
- Les théories psychosociales de la communication
- Appréhender les différences de perception
- Les situations de communication interpersonnelle
- Les attitudes psychologiques spontanées et leur influence
- Les pièges de la communication

Faire face aux situations où la parole est difficile
- Visualiser et élargir vos marges de manœuvre
- Identifier et analyser vos situations difficiles

Adopter une attitude d'écoute
- Adopter l'attitude d'écoute adaptée
- Savoir répondre aux questions
- Choisir la bonne technique de reformulation

Adopter les comportements efficaces
- S'affirmer sans agressivité
- Maîtriser vos émotions et gagner en sérénité
- Repérer vos différents registres de communicant
- Identifier le sens des messages non-verbaux

Comment désamorcer les difficultés à dire non ?
- Sortir du piège de la justification
- Oser dire et faire comprendre aux autres ses motivations

Désamorcer et gérer une situation difficile
- Cas pratique: assumer un désaccord de manière constructive

Trouver les mots justes et les attitudes adaptées
- Faire une critique, exprimer un grief
- Formuler une demande
- Prendre la parole et maintenir l'intérêt
- Rester maître du jeu face aux objections et aux critiques

Infos pratiques

Public

Toute personne souhaitant améliorer son aisance relationnelle et sa capacité à communiquer en situation difficile. Prérequis : maîtrise de la langue française

Durée

2 jours

Tarif inter-entreprise

410 €/jour/personne

Tarif intra-entreprise

Nous consulter

Compétences clés acquises

- Gérer ses émotions pour canaliser les comportements difficiles
- Développer ses capacités d'écoute

Moyens pédagogiques

- Pédagogie participative avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion et de mises en situation
- Livret pédagogique individuel
- Accès pendant 3 mois à notre espace documentaire

ANTERES FORMATION ▪ CONSEIL

17 Impasse Mireille - 13600 La Ciotat
Tél : 04 42 08 12 53 - Fax : 09 81 40 72 02
contact@anteres.fr - **www.anteres.fr**
Siret : 50483067000015 - NDA : 93131298613