



Communiquer

Par temps d'orage

Du silence au conflit... communiquer même quand c'est difficile. Deuxième module du parcours communication, ce stage est consacré aux techniques indispensables à la gestion des relations difficiles et de ces petits poisons qui nous pourrissent la vie. Oser dire "oui" ou oser dire "non"... ça s'apprend ! Simple désaccord ou conflit avéré, manipulation malsaine ou agression directe, comment identifier, comprendre et intervenir pour en sortir au plus tôt. Cela s'apprend aussi.

Objectifs

- Identifier les symptômes chez soi et chez son interlocuteur
- Comprendre comment grandit un conflit et le rôle de chacun
- Acquérir les outils qui permettent d'intervenir
- Savoir construire au-delà des relations difficiles

Contenu et déroulement

Introduction

Objectif : découvrir le module

- Présentation du module de son déroulement
- Quiz de positionnement
- Présentations et attentes des stagiaires + retour d'expérience

Identifier

Objectif : repérer les signaux de stress et les moments critiques pour anticiper l'escalade conflictuelle.

- Identifier les réactions sous stress dans le verbal et le non-verbal
- Les moments critiques et la biologie du stress

Comprendre

Objectif : analyser les origines du conflit, les enjeux de chacun et son propre rôle pour agir avec lucidité.

- La genèse des conflits
- Les gâchettes qui font péter les plombs
- Les enjeux, les freins et les barrières de chacun
- Le contexte à prendre en compte
- Son propre rôle dans ce désordre

Intervenir

Objectif : utiliser des techniques de communication assertive pour transformer le conflit en opportunité constructive.

- Chouette un conflit = crise ou opportunité
- Du silence à l'écoute
- Les étapes vers la sortie
- L'assertivité, un outil simple et concret
- Réagir en direct ou en différé ?
- Les techniques de communication adaptées à ces moments difficiles
- Manipulation et manipulateurs : comment déjouer leurs pièges
- Réussir à dire "non"... et quand je dis "non" à quoi je dis "oui"?
- Réussir à dire ou à entendre des choses difficiles
- Les outils pour faire face à l'agressivité
- Respiration et lâcher prise... le corps au secours des émotions

Et après

Objectif : consolider la sortie de conflit et poser des bases durables pour restaurer la relation et prévenir les rechutes.

- Le danger des solutions "magiques"
- Suivre les plans d'actions
- Les relations après le conflit : comment envisager l'avenir et partir sur de nouvelles bases

Conclusion

- Plan d'action individuel, quiz de positionnement et évaluation à chaud et à froid

Le plus Pédagogique

Nos exercices sont basés sur les expériences vécues par les participants ce qui donne beaucoup de relief à ces 3 journées. L'approche psychologique est indispensable dans ce stage, mais il reste orienté vers des outils et techniques utilisables au quotidien.