



Hard com

Du silence au conflit

Deuxième module du parcours communication, ce stage est consacré 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

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

Moi qui croyais me connaître !

Objectif : identifier ses réactions sous stress pour comprendre leurs origines et sortir des scénarios d'échec.

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

L'autre cet inconnu

Objectif : comprendre les réactions sous stress de l'autre pour mieux collaborer, même en tension.

- Analyser et comprendre des réactions sous stress différentes des miennes

Interaction

Objectif : développer écoute, adaptation et gestion du stress pour communiquer efficacement, y compris en situation de conflit.

- 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

Objectif : rétablir le lien, reconstruire la confiance et bâtir un plan d'action pour progresser durablement

- 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

Conclusion

- Plan d'action individuel, quiz de positionnement
- Evaluation 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 2 journées. L'approche psychologique est indispensable dans ce stage, mais il reste orienté vers des outils et techniques utilisables au quotidien.

PUBLIC ET PRÉREQUIS

Ce stage s'adresse à ceux qui pensent que les problèmes de communication qu'ils rencontrent viennent des autres
En groupe de 6 à 8 personnes

DURÉE

2 jours
intra-entreprise - présentiel

TARIF Nous contacter

FORMATEUR

Formateur expérimenté, spécialisé en communication

ACCESSIBILITÉ

<https://www.envoll.fr/pages/handicap>