

hard com

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 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 communi-
cation 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