



Formation

Dispenseur Formation
n° 91 34 07452 34

Contact :

Tél : 04.99.43.00.60

Email : formation.cdvolutif@gmail.com

Site internet : www.cdformation.com

Public:

Toute personne désireuse d'améliorer ses compétences relationnelles dans son contexte grâce à une méthode de communication alliant simplicité et efficacité.

Déroulement du stage

2 jours de 7 heures

Stages :

Inter-Entreprises

ou

Intra-Entreprises

Lieu :

Centre de Béziers

Centre d'Agde

Budget par personne :

Selon modalités de

financement

FAF ou DPCA

Gestion des Conflits

Objectif de la Formation

Acquérir les outils nécessaires pour gérer les situations délicates en respectant l'image de marque de votre entreprise.
Désamorcer les litiges en développant votre assertivité.
Reconnaître les faits et verbaliser les éléments concrets observables.
Aborder la conclusion sereinement en surmontant le stress et rester acteur de la situation

Programme

I/OPTIMISER SA COMMUNICATION, PAR UNE MEILLEURE ECOUTE :

Bien communiquer c'est d'abord écouter
Les «trois niveaux d'écoute active »
Itinéraire pour une meilleure écoute
Faire preuve d'empathie
Être congruent
Les attitudes d'écoute selon Porter
Exercices

II/CONNAÎTRE LES FILTRES DE LA COMMUNICATION :

Utilisation de nos cinq sens : le système de perception
Exercices êtes vous : Visuel ? Auditif ? Kinesthésique ? Olfactif ? Gustatif ?
Cultiver le comportement assertif
Test pour mieux comprendre et gérer l'avenir

III/AJUSTER SA COMMUNICATION VERBALE & NON VERBALE AVEC LA « SYNCHRONISATION »

Maîtriser les techniques de questionnement
Reformuler pour clarifier la situation
Structurer votre argumentation
Comment répondre aux objections
Faciliter la résolution de problème grâce au méta modèle
Observez ! les micros-signes, la calibration

IV/REPÉRER LES COMPORTEMENTS DE SITUATIONS TENDUES :

Identifiez les jeux psychologiques sous jacents
Appropriiez -vous le triangle dramatique de Karpman
Test pour se repérer dans ses relations professionnelles
Les positions de vie

V/FACILITER LA MISE A JOUR D'UNE SITUATION

Encourager la critique constructive et l'utiliser avec pertinence
Savoir faire une demande à l'autre en utilisant les 4 étapes de la Communication Non Violente Exercices
Savoir dire Non diplomatiquement

VI/DÉVELOPPER SES CAPACITÉS À GÉRER SON STRESS :

Retrouver son calme après avoir vécu une situation délicate
Mieux se connaître, par l'analyse transactionnelle et les trois «états du moi» :
Le moi Parent : notre banque de données
Le moi Adulte : notre partie réfléchie
Le moi Enfant : notre caisse de résonance

VII/ PLAN D' ACTIONS : Acquérir des comportements « Ressources »

État présent
État désiré

Méthode Pédagogique

Méthode active et participative.
Les besoins et attentes des participants seront pris en compte.
Mise en situation de jeux de rôles structurés ou spontanés.
Un support sera délivré en fin de formation.