

Renforcez vos compétences en communication, en gestion de relations interpersonnelles et en résolution de conflits pour mieux gérer les situations difficiles au travail. Des compétences essentielles pour :

- réussir dans un environnement de travail dynamique et exigeant
- renforcer les relations positives et maintenir un climat de travail sain et productif.

DURÉE : 15 h en modules courts d'1h à 1h30

PUBLIC : Cadres et non cadre

PRÉREQUIS : Aucun

EN DISTANTIEL avec un formateur

MIEUX COMMUNIQUER POUR MIEUX SE COMPRENDRE

Objectifs

- Savoir désamorcer les situations difficiles
- Savoir clarifier un problème et pratiquer la reformulation
- Savoir faire passer ses messages pour qu'ils soient réellement compris
- Savoir pratiquer l'écoute active
- Développer un vrai savoir être de communicant

Programme

DÉCODER LES RÉACTIONS ÉMOTIONNELLES ET Y FAIRE FACE

Entraînement par mises en situation

MONTRER À SON INTERLOCUTEUR QU'IL A ÉTÉ COMPRIS

Ces petits mots et signes qui font toutes la différence !

SAVOIR GÉRER LES ÉMOTIONS QUI PEUVENT SURVENIR DANS DES SITUATIONS DE CONFLIT

Eviter l'utilisation de la violence verbale et de la confrontation, maintenir un climat de respect et de compréhension mutuelle pendant le processus de résolution de conflits

Entraînement par mises en situation

AMÉLIORER SA CAPACITÉ À ÉCOUTER ACTIVEMENT

Identifier les intérêts et les besoins des différentes parties et trouver des solutions qui répondent à ces besoins

SAVOIR REFORMULER

Confirmer la compréhension mutuelle en évitant les biais d'interprétation, pouvoir synthétiser les idées principales et les informations clés

Entraînement par mises en situation

FAIRE PREUVE D'EMPATHIE

Etablir un climat de confiance et prendre en compte les intérêts et préoccupations

SAVOIR CLARIFIER UN PROBLÈME

Identifier les causes sous-jacentes d'un problème et trouver des solutions

SAVOIR EXPRIMER CLAIREMENT SES IDÉES

Communiquer clairement et de manière concise pour éviter les malentendus et les interprétations erronées Préparer ses interventions

Entraînement par mises en situation

SAVOIR S'AFFIRMER

Développer son assertivité et maintenir un climat de travail positif et constructif

Entraînement par mises en situation

CULTIVER LA PERSÉVÉRANCE

Rester engagé dans le processus de résolution de problèmes malgré les obstacles et les défis

Évaluation finale

