

## FORMATION : Communiquer en situation difficile

PUBLIC	Toute personne ayant des responsabilités managériales et souhaitant améliorer leur communication dans des situations difficiles.				
PRÉREQUIS	Aucun				
MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Formation individuelle ou collective à distance sous la forme de visioconférence participative.</li> <li>⇒ Inscription à réaliser 1 mois avant le démarrage de la formation.</li> </ul>				
DURÉE	14H pour une période de 2 jours				
DATES	À définir				
HORAIRES	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ À définir du lundi au vendredi entre 9H et 18H</li> <li>⇒ Le monitoring et l'assistance pédagogique sont disponibles du lundi au vendredi de 9H à 18H.</li> </ul>				
LIEU	<p>Formation à distance – visioconférence</p> <p>Pour les personnes en situation de handicap : Nous adaptons nos formations en fonction de votre handicap et nous mettrons tout en œuvre pour vous accueillir ou pour vous réorienter si besoin. Vous pouvez nous contacter au 06 34 31 28 65</p>				
TARIF	1 400 €				
NOMBRE DE PARTICIPANTS	Jusqu'à 5 personnes				
OBJECTIF DE LA FORMATION ET COMPÉTENCES VISÉES	<p>À l'issue de la formation, le participant sera capable de mettre en œuvre les compétences suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identifier les enjeux et cerner sa marge de manœuvre.</li> <li>▪ Définir ses priorités.</li> <li>▪ Renforcer son écoute active.</li> <li>▪ Améliorer sa relation au sein de ses équipes.</li> <li>▪ S'affirmer sans agressivité.</li> <li>▪ Comprendre les comportements de ses interlocuteurs et s'y adapter.</li> </ul>				
MODALITÉS D'ÉVALUATION D'ATTEINTE DES OBJECTIFS DE LA FORMATION	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ QCM au début et à la fin de formation</li> <li>⇒ Tests de contrôle de connaissances et validation des acquis à chaque étape</li> <li>⇒ Travaux pratiques et mises en situation</li> <li>⇒ Echange avec le formateur par visioconférence (webinar), téléphone et mail</li> </ul>				
CONTENU	<p>Dans cette formation, le participant aura accès au programme suivant :</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center; vertical-align: middle;">MODULE 1</td> <td>           Identifier et analyser ses situations difficiles            1. Faire face aux situations où la parole est difficile.            2. Distinguer les faits, les opinions et les sentiments.            3. Comprendre ce qui se joue pour soi.            4. Identifier les enjeux et cerner sa marge de manœuvre.            5. Trouver des options pour rétablir la coopération.         </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; vertical-align: middle;">MODULE 2</td> <td>           Les pouvoirs du langage            1. Comprendre ce que les mots disent et ne disent pas.            2. Creuser le besoin de son interlocuteur.            3. Faire préciser pour comprendre l'autre.            4. Choisir la bonne technique de reformulation.            5. Passer du langage réactif au langage proactif.            6. Renforcer son sens de la répartie.         </td> </tr> </table>	MODULE 1	Identifier et analyser ses situations difficiles 1. Faire face aux situations où la parole est difficile. 2. Distinguer les faits, les opinions et les sentiments. 3. Comprendre ce qui se joue pour soi. 4. Identifier les enjeux et cerner sa marge de manœuvre. 5. Trouver des options pour rétablir la coopération.	MODULE 2	Les pouvoirs du langage 1. Comprendre ce que les mots disent et ne disent pas. 2. Creuser le besoin de son interlocuteur. 3. Faire préciser pour comprendre l'autre. 4. Choisir la bonne technique de reformulation. 5. Passer du langage réactif au langage proactif. 6. Renforcer son sens de la répartie.
MODULE 1	Identifier et analyser ses situations difficiles 1. Faire face aux situations où la parole est difficile. 2. Distinguer les faits, les opinions et les sentiments. 3. Comprendre ce qui se joue pour soi. 4. Identifier les enjeux et cerner sa marge de manœuvre. 5. Trouver des options pour rétablir la coopération.				
MODULE 2	Les pouvoirs du langage 1. Comprendre ce que les mots disent et ne disent pas. 2. Creuser le besoin de son interlocuteur. 3. Faire préciser pour comprendre l'autre. 4. Choisir la bonne technique de reformulation. 5. Passer du langage réactif au langage proactif. 6. Renforcer son sens de la répartie.				

		MODULE 3	<p>Adopter les comportements efficaces</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Repérer les différents registres de communicant.</li> <li>2. Formuler une demande.</li> <li>3. Savoir dire NON.</li> <li>4. Faire une critique et apprendre à la recevoir.</li> <li>5. Reconnaître les qualités de l'autre même en cas de tension</li> <li>6. Déjouer les jeux psychologiques</li> </ol>	
<p>MOYENS PERMETTANT LE SUIVI ET L'APPRÉCIATION DES RÉSULTATS</p>	<p><u>Suivi de l'exécution :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Feuilles de présences signées des participants et de la formatrice par demi-journée</li> <li>⇒ Attestation de fin de formation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation.</li> </ul> <p><u>Appréciation des résultats :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recueil individuel des attentes du stagiaire</li> <li>▪ Questionnaire d'auto-évaluation des acquis en début et en fin de formation</li> <li>▪ Évaluation continue durant la session</li> <li>▪ Remise d'une attestation de fin de formation</li> <li>▪ Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de formation</li> </ul>			
<p>MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES D'ENCADREMENT DES FORMATIONS</p>	<p><u>Modalités pédagogiques :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Évaluation des besoins et du profil du participant</li> <li>▪ Apport théorique et séquences pédagogiques regroupées en différents modules</li> <li>▪ Cas pratiques</li> <li>▪ Questionnaire et exercices</li> <li>▪ Tests de contrôle de connaissances et validation des acquis à chaque étape</li> <li>▪ Retours d'expériences</li> <li>▪ Séquences pédagogiques regroupées en différents modules,</li> </ul> <p><u>Référente pédagogique et formatrice :</u></p> <p>Chaque formation est sous la responsabilité de la directrice pédagogique de l'organisme de formation ; le bon déroulement est assuré par le formateur ou la formatrice désigné(e) par l'organisme de formation.</p>			