



Communication interpersonnelle

## Améliorer sa communication en situation difficile

2 jours (14h00) | ★★★★★ 4,6/5 | COMO-DIF | Évaluation qualitative de fin de stage | Formation délivrée en présentiel ou distanciel

Formations Management & soft skills › Communication orale › Communication interpersonnelle

Contenu mis à jour le 13/10/2023. Document téléchargé le 23/05/2024.

### Objectifs de formation

A l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Identifier les situations difficiles
- Développer les compétences nécessaires à la communication efficace et à l'expression adaptée aux situations difficiles
- Reconnaître et décrire les émotions des autres, ainsi que les implications dans leur communication
- Développer des stratégies pour aborder les conversations difficiles et résoudre les conflits
- Formuler des observations critiques précises en apprenant à dire non
- Développer votre capacité à prendre des décisions informées et à gérer les relations avec des personnes impliquées dans des situations difficiles
- Développer des compétences en matière de prise de parole et d'argumentation pour répondre aux objections et aux critiques
- Développer votre capacité à prendre des décisions et à communiquer avec aisance dans des situations difficiles
- Appliquer des techniques et des stratégies de communication efficaces pour résoudre des problèmes et gérer des conflits
- Identifier les erreurs communes et les mauvaises pratiques lors de la communication dans des situations difficiles.

### Modalités, méthodes et moyens pédagogiques

Formation délivrée en présentiel ou distanciel\* (blended-learning, e-learning, classe virtuelle, présentiel à distance).

Le formateur alterne entre méthode\*\* démonstrative, interrogative et active (via des travaux pratiques et/ou des mises en situation).

Variables suivant les formations, les moyens pédagogiques mis en oeuvre sont :

- Ordinateurs Mac ou PC (sauf pour certains cours de l'offre Management), connexion internet fibre, tableau blanc ou paperboard, vidéoprojecteur ou écran tactile interactif (pour le distanciel)
- Environnements de formation installés sur les postes de travail ou en ligne
- Supports de cours et exercices

En cas de formation intra sur site externe à M2i, le client s'assure et s'engage également à avoir toutes les ressources matérielles pédagogiques nécessaires (équipements informatiques...) au bon déroulement de l'action de formation visée conformément aux prérequis indiqués dans le programme de formation communiqué.

\* nous consulter pour la faisabilité en distanciel

\*\* ratio variable selon le cours suivi

## Prérequis

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

## Public concerné

Toute personne souhaitant aborder sereinement des situations où la parole est difficile.

## Cette formation :

- Est animée par un consultant-formateur dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées par des diplômes et/ou testées et approuvées par l'éditeur et/ou par M2i Formation
- Bénéficie d'un suivi de son exécution par une feuille de présence élargée par demi-journée par les stagiaires et le formateur.

# Programme

## 1) Avant la formation

- Questionnaire de positionnement pour identifier ses propres axes de progrès

## 2) Pendant la formation

### Introduction

- Présentation de chacun
- Attentes et objectifs visés de chaque participant
- Présentation du cadre de la formation
- Contextualisation des objectifs et des enjeux
- Emergence des représentations des participants
- Ajustement du contenu du programme de la formation si besoin

### Identifier les situations difficiles

- Identifier et analyser vos situations difficiles
- Apprendre à repérer les marges de manoeuvre en appliquant les techniques de reformulation et d'expression des besoins
- Prendre conscience de ses ressources
- Identifier ses propres émotions et ses besoins en situations difficiles

### Comprendre les stratégies de communication et leurs conséquences

- Définir des stratégies de communication
- Comprendre l'importance des interactions verbales et non verbales
- Apprendre à connaître les conséquences de ses émotions

### Apprendre à gérer les situations difficiles

- Comprendre les différents types de situation difficile
- Repérer l'importance des mots et de la communication dans nos interactions quotidiennes
- Comprendre comment nos jugements sont exprimés et perçus par les autres
- Apprendre à reconnaître et à comprendre les signaux de stress et de malaise
- Savoir comment agir avec ses émotions

- Développer des stratégies pour gérer les situations difficiles

### **Utiliser la communication verbale et non verbale**

- Apprendre à utiliser des techniques de communication verbale et non verbale
- Comprendre l'importance des mots et des phrases
- Apprendre à écouter et à s'exprimer
- Apprendre à communiquer avec empathie et respect

### **Comprendre les bases de la communication**

- Comprendre le concept de communication
- Apprendre à utiliser des techniques de communication efficace
- Savoir comment gérer les obstacles à la communication et prendre des décisions
- Apprendre à prendre du recul et à réfléchir aux conséquences des décisions

### **Développer des stratégies pour gérer des situations difficiles**

- Donner une directive et formuler une demande
- Exprimer des faits et non des interprétations
- Savoir dire non sans formuler de reproche
- Faire une observation critique précise sans jugement de valeur
- Rester maître du jeu face aux objections et aux critiques en gardant une attitude bienveillante
- Apprendre à gérer des conflits et trouver des solutions
- Appliquer des techniques de négociation
- Apprendre à prendre des risques et à gérer le stress

### **Utiliser des comportements productifs et créatifs**

- Apprendre à utiliser des comportements productifs et créatifs
- Comprendre l'importance de la coopération
- Développer des stratégies pour évaluer les situations et prendre des décisions
- Apprendre à utiliser des outils de communication pour résoudre des problèmes

### **Exemples de travaux pratiques (à titre indicatif)**

- *Autodiagnostic : bilan personnalisé de ses propres comportements en situation difficile, description des situations où les difficultés sont rencontrées*
- *Travaux par groupes sur les représentations du langage (choix de mots à associer à des images ou photolangage), puis restitution croisée*
- *Mise en situation sur le développement de l'empathie (travail en binôme)*
- *Travail par groupe sur la gestion des émotions et l'auto-empathie dans des situations avec des personnalités difficiles*
- *Mise en situation (jeux de rôles) avec travail sur la posture, utilisation des silences, reflets empathiques*
- *Débriefing sur les comportements mis en oeuvre : analyse de pratique*
- *Plan d'action : rédiger son plan d'action personnalisé (PAP), objectifs et actions concrètes*

### **Synthèse de la session**

- Réflexion sur les applications concrètes que chacun peut mettre en oeuvre dans son environnement
- Conseils personnalisés donnés par l'animateur à chaque participant
- Evaluation formative (quiz permettant de valider les compétences acquises)
- Bilan oral et évaluation à chaud

## **3) Après la formation : consolider et approfondir**

### **Learning Boost**

- Pour garantir le succès de votre formation, vous bénéficiez d'un module e-learning de 3 heures qui vous permet de consolider vos acquis et d'explorer de nouvelles compétences. Le Learning Boost comprend une connexion accompagnée et un quiz de validation des acquis

## Suivi

- Pendant 3 mois après la formation, les participants bénéficient d'un suivi personnalisé asynchrone auprès du formateur par courriel
- Ils reçoivent des feedbacks et des conseils personnalisés en relation avec les sujets abordés en formation
- M2i vous propose d'approfondir vos nouvelles compétences acquises grâce aux options disponibles

Le contenu de ce programme peut faire l'objet d'adaptation selon les niveaux, prérequis et besoins des apprenants.

## Options disponibles

### Coaching

**+500 €**

- 2 séances individuelles d'1h par téléphone ou en visio

### Classe virtuelle

**+590 €**

- Séance de 3h en distanciel
  - Partage de retours d'expériences
  - Questions / réponses avec votre formateur

## Modalités d'évaluation des acquis

- En cours de formation, par des mises en situation contextualisées évaluées
- Et, en fin de formation, par un questionnaire d'auto-évaluation

## Accessibilité de la formation

Le groupe M2i s'engage pour faciliter l'accessibilité de ses formations. Les détails de l'accueil des personnes en situation de handicap sont consultables sur la page Accueil et Handicap.

## Modalités et délais d'accès à la formation

Les formations M2i sont disponibles selon les modalités proposées sur la page programme. Les inscriptions sont possibles jusqu'à 48 heures ouvrées avant le début de la formation. Dans le cas d'une formation financée par le CPF, ce délai est porté à 11 jours ouvrés.