Communiquer efficacement en situation délicate

Durée : 0,5 jour

Prix : 265,00€

Objectifs :

Renforcer ses capacités de communication : écouter sans s'effacer, s'exprimer sans agresser
Transformer les désaccords en opportunités de dialogue

Programme :

Maîtriser l'outil DESC
Découverte de l'outil DESC et utilisation Les 4 étapes du DESC

Gérer les situations de stress
Identifier les sources de pression
Distinguer le bon stress du mauvais stress

Développer des ancrages positifs
Savoir se relâcher et prendre du recul sur les situations conflictuelles
Développer sa force de conviction
Etre légitime
Rester factuel
Répondre aux questions

Répondre à une critique
Accepter la critique car elle n'est pas personnelle Analyser la critique pour en retirer les faits Construire la réponse constructive et la partager

Public concerné :

Tout public

Lieu :

À déterminer

Pré-requis :

Technique d'animation :

. Alternance de théorie et de pratique

. Accompagnement

. Etudes de cas

. Exercices

. Mises en situation

. Retour d'expériences

. Jeux de rôles