

Faire face efficacement à une situation relationnelle difficile

L'objectif de cette formation est de permettre aux collaborateurs et aux collaboratrices de mieux appréhender les enjeux d'une situation dite « difficile », afin d'identifier des leviers adaptés pour détecter les contextes de tensions, anticiper l'émergence de conflits et savoir adapter sa posture.

Notre approche pédagogique s'appuie sur l'expérience des participants et participantes et favorise l'expression du vécu, l'échange d'expérience et les mises en situation. Nous favorisons la dynamique de groupe et la prise en compte des réalités de l'entreprise.

Objectifs pédagogiques

À L'ISSUE DE LA FORMATION, LES PARTICIPANTS ET PARTICIPANTES SERONT EN MESURE DE :

- Maîtriser sa communication dans les situations face à des interlocuteurs et interlocutrices difficiles
- Gérer son stress dans les situations de communication délicates
- Rétablir une relation constructive et respectueuse avec la personne mécontente
- Transformer la situation conflictuelle en opportunité positive
- Comprendre et détecter les mécanismes qui conduisent à une situation de conflit
- Gérer ses émotions, ses craintes, sa propre agressivité pour adopter une posture tournée vers l'interlocuteur ou l'interlocutrice
- S'approprier des techniques de communication pour gérer efficacement des situations difficiles
- Acquérir des réflexes pour conserver une posture positive au quotidien

Public & Prérequis

- Toute personne étant confrontée à des interlocuteurs ou interlocutrices perçus·e·s comme difficiles

Possibilité d'organiser des ateliers de retour d'expérience, en présentiel ou en visioconférence, 1 à 2 mois après la fin de la formation.

● ● ● 17 rue de Saint-Lambert - 54000 Nancy

Adestan & Kaetera - SARL au capital de 8200 € - SIRET 749 950531 00022 - APE 7022Z - RC Nancy - TVA FR 43 749950531
Déclaration d'activité enregistrée sous le N° 41 54 03 123 54

Tarifs & Accessibilité

Pour plus d'informations sur les modalités financières ou en cas de nécessité d'adaptation des modalités d'accès à un handicap ou pour toute autre situation particulière, veuillez nous contacter au

09 52 21 94 57

ou via

formation@AetK.fr

Durée
3 jours,
soit 21h