

LA DANSE DU DIALOGUE : SAVOIR REpondre

Classe virtuelle – 3h (Vous pouvez aussi retrouver ce module dans le parcours « S'affirmer pour mieux coopérer »)

OBJECTIFS OPERATIONNELS

A l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Pratiquer l'écoute active
- Gérer les objections et les critiques
- Gérer les comportements difficiles

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Définir la spécificité et l'intérêt de l'écoute active
- Expérimenter les techniques pour répondre
- Sortir des jeux de pouvoir pour favoriser la coopération

PUBLIC

Tout public

4 participants minimum – 8 maximum

MODALITES DE LA PRESTATION

100% à distance

Durée : 3h

1 classe virtuelle

Prévoir aussi 20 min de préparation individuelle en amont

EVALUATION DES CONNAISSANCES

A l'issue de la formation, un questionnaire d'évaluation des connaissances sera envoyé au participant

Infos pratiques

REFERENCE

SOFT008

MOYENS TECHNIQUES

Outils nécessaires : un ordinateur avec caméra, microphone et sortie audio

Logiciel utilisé : Zoom

PREREQUIS

Aucun

ANIMATION

Séverine BROUSSY, consultante sénior spécialisée en communication et développement personnel

DATES 2020

Jeudi 4 juin 14h-17h

TARIF

300 € HT



PROGRAMME

Introduction

- Présentation du cadre global dans lequel s'inscrit la formation
- Temps d'inclusion et de partage des objectifs

L'écoute active : l'autre versant de l'assertivité

Objectif de la séquence : définir la spécificité et l'intérêt de l'écoute active

Méthode active (étude de cas et jeux de rôles) et apports théoriques

- Définition de l'écoute active
- Les techniques à privilégier : les différentes questions et reformulations, le silence et l'attitude empathique
- Les écueils à éviter : les attitudes de Porter

Les autres techniques

Objectif de la séquence : gérer les objections et les critiques

Méthode active (exercice de respiration, jeux de rôles basés sur des cas professionnels) et apports théoriques

- L'intérêt de ralentir : silence et respiration consciente
- Liste de techniques pour répondre : technique d'appui, d'assurance, d'esquive, d'interprétation, de détournement, de compréhension, de reconnaissance...

Gérer les comportements difficiles

Objectif de la séquence : sortir des jeux de pouvoir pour favoriser la coopération

Méthode active (études de cas, exercice de créativité) et apports théoriques

- Les besoins cachés derrière chaque attitude de fuite, attaque et manipulation
- Les clés pour désamorcer les résistances et les tensions
- La gestion de ses émotions dans le conflit
- Intégration du facteur temps dans la recherche de solution

Clôture de la formation

Méthode active (synthèse individuelle et collective) et conseils de l'animatrice

- Capitalisation des connaissances
- Mise en place de ses objectifs et de sa feuille de route
- Temps de partage entre les participants et l'animatrice

Ce module est un module d'efficacité relationnelle. Il apporte des connaissances théoriques sur les clés de la communication et se base surtout sur des cas pratiques. Il travaille sur « la réception du message », c'est à dire sur le message que je reçois de mon interlocuteur quel qu'il soit et la réponse que je fournis.

METHODES PEDAGOGIQUES ET SUPPORTS

Schémas, fiches outils, études de cas, jeux de rôles, exercices individuels et collectifs