INSTITUT FRANÇOIS BOCQUET

Parcours individuel - Communication professionnelle

DURÉE : 5 x 1h30 en distanciel
PRIX : **1950.00 € HT** (2340.00 € TTC)

CALENDRIER

En présentiel ou à Distance

Découvrir les dates dans votre ville (ou à Distance)
www.performances.fr
code web : PICOM

CLIQUEZ ICI

PARTICIPANTS

PRÉREQUIS : Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

OBJECTIFS

PROGRAMME

MODULE 1 (1h30 en individuel à distance) : Les clefs de la CNV Communication Non Violente)

- Observer sans juger : formuler un constat factuel et neutre (comme une caméra) pour séparer les faits observés de l'interprétation ou de la critique.
- Harmoniser son expression : aligner ses mots sur ses émotions, ses observations et ses besoins profonds pour communiquer de manière authentique et cohérente.
- Formuler une demande actionable : transformer un besoin en une proposition concrète, positive et réalisable, afin de débloquer la situation sans imposer de contrainte.

MODULE 2 (1h30 en individuel à distance) : Postures, langage, émotions : ce qu'il faut savoir

- Lire les trois niveaux du discours : distinguer ce qui relève du factuel, de l'émotionnel et de l'interprétation personnelle dans ce que dit un interlocuteur, pour répondre au bon niveau plutôt qu'à la surface des mots.
- Identifier l'émotion derrière le comportement : reconnaître à quel besoin non satisfait correspondent les quatre émotions de base (peur, colère, joie, tristesse) pour comprendre ce que la situation demande vraiment avant de réagir.
- Réguler ses propres émotions en temps réel : utiliser des techniques concrètes pour rester connecté à sa capacité de raisonnement quand l'émotion monte, afin de ne pas laisser sa réaction automatique prendre le dessus.

MODULE 3 (1h30 en individuel à distance) : Débriefs et réunions efficaces : astuces et méthodes

- Structurer un brief en 4 étapes chrono : cadrer la durée et les règles, transmettre l'information, exposer le plan d'action, pour qu'en 10 minutes maximum chacun sache ce qu'il a à faire et pourquoi.
- Conduire un débrief sans le transformer en réunion : utiliser les questions ouvertes pour que l'équipe trouve elle-même les solutions, accepter les feedbacks négatifs sans les écraser, et conclure sur un engagement concret avec une échéance, et pas sur un ressenti général.
- 3. Garder la main sur les échanges : maîtriser la reformulation pour valider la compréhension, et l'art de rebondir sur une objection sans la bloquer, pour que le brief reste un outil de décision.

MODULE 4 (1h30 en individuel à distance) : Le kit de survie pour affronter des collaborateurs difficiles

- Dresser sa cartographie des risques : identifier rapidement les comportements toxiques (narcissisme, passif-agressif, manipulation, ...) et les déclencheurs émotionnels spécifiques à chaque profil.
- Activer ses réflexes de décontamination : appliquer des techniques immédiates d'apaisement et de neutralisation du stress-miroir pour ne pas se laisser déstabiliser face à l'agressivité, et se protéger sur le long-terme.
- Conduire l'entretien de crise : tenir un dialogue tendu, poser des limites claires et orienter la discussion vers des solutions concrètes malgré les provocations ou les fausses accusations.

MODULE 5 (1h30 en individuel à distance) : Faire face un conflit : les techniques efficaces

- Repérer à quel stade en est le conflit : situer la situation sur l'échelle désaccord factuel / tensions / blocage / explosion pour choisir le bon moment et la bonne manière d'intervenir, et ne pas laisser un désaccord mineur devenir une marée noire.
- Désamorcer une colère étape par étape : laisser s'exprimer sans interrompre, poser des questions précises pour faire redescendre l'émotion, reformuler positivement, informer, proposer une solution et valider, pour transformer une confrontation en résolution concrète.
- Reconnaître et sortir du triangle dramatique : identifier dans quel rôle on se place instinctivement (persécuteur, sauveur, victime) et les comportements qui vont avec, pour éviter d'alimenter un conflit en croyant le résoudre.

Un test de positionnement sera envoyé aux participants en amont de la formation.	**Tour de table** pour recueillir les attentes des participants.	**Moyens pédagogiques :** Support de cours - Exercices pratiques - Mises en situation	**Évaluation des acquis :** Réalisée en fin de formation par un questionnaire.	**Sanction de la formation :** Attestation de fin de formation