



Référence CN4 / Stage

Savoir communiquer en situations à forts enjeux

Savoir communiquer en situations en forts enjeux – présentiel ou distanciel

Durée de la formation : **14h00**

Période de formation : **2 jours**

Prix intra et sur mesure : **nous consulter**

Objectifs de la formation :

- Comprendre les enjeux et les défis de la communication en situations critiques.
- Développer des compétences pour gérer la pression et rester efficace sous stress.
- Apprendre des techniques de communication spécifiques pour des situations à forts enjeux.
- Renforcer la capacité à persuader et influencer dans des contextes difficiles.

Public concerné

Cette formation s'adresse aux personnes désireuses d'optimiser leur capacité à communiquer en situations difficiles.

Prérequis

Aucun prérequis n'est exigé pour ce module.

Méthode pédagogique

- 70% mises en situations et cas pratiques.
- Diagnostic des points forts et des compétences à renforcer.
- Plans d'actions individuels à l'issue de la formation.



Méthode d'évaluation

Cette évaluation sera effectuée par le formateur sur la base d'un référentiel de compétences et des objectifs pédagogiques définis en amont.

Les différents cas pratiques, mises en situations et QCM permettront à chaque participant de s'inscrire de manière ludique dans une logique d'amélioration continue afin de transformer leurs acquis en résultats tangibles.

Pour aller plus loin

Chaque participant repartira avec un plan d'actions individuel conçu durant la formation afin d'ancrer les bonnes pratiques dans le temps.



Contenu de la formation

Jour 1 : comprendre et préparer la communication en situations à forts enjeux

Matin : introduction et fondamentaux

Accueil et présentation

- Présentation des objectifs de la formation
- Tour de table pour connaître les attentes des participants

Les enjeux de la communication en situations critiques

- Définition et identification des situations à fort enjeu
- Les principales caractéristiques de situations critiques : stress, incertitude, conflits, etc.
- L'impact de la communication pour réussir face à ces situations

Préparation à la communication en situations à forts enjeux

- L'importance de la préparation : collecte d'informations, analyse des parties prenantes
- Maîtriser les techniques pour structurer son discours et anticiper les réactions
- Études de cas et exemples concrets

Après-midi : techniques de communication efficace sous pression

Techniques de Communication Verbales et Non Verbales

- Les techniques pour assurer une communication claire et concise
- L'importance du langage corporel et des expressions faciales
- Exercices pratiques pour maîtriser sa communication non verbale

Gestion du stress et de la pression

- Les techniques de gestion du stress pour rester efficace sous pression
- Les techniques de respiration et de relaxation
- Jeux de rôle et simulations de situations stressantes

Synthèse et questions

- Récapitulatif des points clés de la journée
- Questions et échanges avec les participants



Jour 2 : pratique de la communication en situations à forts enjeux

Matin : Techniques avancées de communication

Retour sur le jour 1 et introduction du jour 2

- Récapitulatif des points clés du jour 1
- Présentation des objectifs du jour 2

Techniques de négociation et de persuasion

- Principes et stratégies de négociation en situations critiques
- Maîtriser les techniques pour persuader et influencer efficacement
- Études de cas et simulations de négociations à fort enjeu

Gestion des conflits et des objections

- Savoir identifier et comprendre les sources de conflits
- Connaître les techniques pour gérer et résoudre les conflits de manière constructive
- Savoir rebondir avec agilité face aux objections
- Exercices pratiques et jeux de rôle pour pratiquer la gestion des conflits

Après-midi : mises en situations et plan d'action

Mises en situations pratiques

- Simulations d'interactions professionnelles à fort enjeu (réunions de crise, négociations, entretiens difficiles, etc.)
- Feedback constructif et échanges entre participants
- Maîtriser les techniques pour ajuster et améliorer sa communication en situation réelle

Élaboration d'un plan d'action personnel

- Identification des points forts et des axes d'amélioration individuels
- Élaboration d'un plan d'actions pour appliquer les compétences apprises
- Objectifs à court, moyen et long terme

Conclusion et évaluation de la formation

- Synthèse des deux jours de formation
- Échanges et réponses aux questions des participants
- Évaluation de la formation par les participants
- Remise de documents de synthèse et outils pratiques



Points forts de la formation

Chaque intervenant certifié à la méthode CAPTIV® bénéficie d'une compétence opérationnelle de référence en communication interpersonnelle et communication non verbale appliquée.

Cette formation est essentiellement construite sur l'action et les cas pratiques dans une logique d'amélioration continue afin de permettre aux participants d'ancrer les bonnes pratiques et d'obtenir les premiers résultats mesurables dès l'issue de la formation.

Nos dispositifs de formation sont adaptés aux personnes en situation de handicap grâce à :

- Un accueil à temps partiel ou discontinu si nécessaire.
- Une durée de formation établie sur mesure.
- Une évaluation adaptée des connaissances et des compétences.
- Une accessibilité logistique répondant aux normes en vigueur.

Contact service clients +33 (0)6 58 02 25 06 – mdominguez@captive-formation.com

Captive Formation – 20 bis Rue Paul Bert 69150 Décines

<http://www.captive-formation.com>

