

Communiquer en situation de crise

Public

Toute personne travaillant dans un environnement multiculturel et confrontée à des situations difficiles à gérer.

Prérequis

Aucun prérequis

Objectifs

Cette formation fournit aux participants des outils de communication pour résoudre et désamorcer des situations difficiles dans un contexte multiculturel. À l'issue de la formation, ils auront des clés pour :

- Identifier les situations complexes et conflictuelles
- Anticiper et réduire les risques de conflits : pro-activité
- Traiter le conflit : ré-activité
- Établir des relations de confiance
- Optimiser sa communication dans un contexte interculturel

Les + de la formation

- Réalisation de son profil culturel
- Accès à 70 dossiers pays
- E-learning pragmatique et ludique
- Pédagogie interactive
- Acquisition de clés opérationnelles

Formations intra-entreprise

Durée : à définir.

Vous souhaitez organiser une formation sur mesure ?
Contactez-nous !

PROGRAMME

MODULE 1 : COMMUNIQUER AVEC INTELLIGENCE INTERCULTURELLE

1. Maîtriser la communication interculturelle

- Connaître les styles de comportements
- Prendre en compte 4 dimensions culturelles
- Comprendre les lois de la communication
- Identifier les différents modes de communication

2. Découvrir son profil de communicant

- Faire son autodiagnostic
- Identifier ses réactions en situation de crise
- Développer une argumentation efficace
- S'adapter à un environnement multiculturel

3. S'interroger sur l'image de soi

- Analyser sa perception de soi
- Prendre conscience de la manière dont on est perçu
- Identifier les vecteurs de la communication

4. Comprendre les autres

- Observer ou juger
- Evaluer ses compétences d'ouverture et de souplesse
- Sortir de la distorsion et se rapprocher de la réalité
- Apprendre l'art du questionnement et le traitement des objections

MODULE 2 : GÉRER LES TENSIONS DANS UN CONTEXTE INTERCULTUREL

1. Comprendre la notion de besoins

- Utiliser la pyramide des besoins
- Evaluer le rapport entre satisfaction des besoins et gestion des conflits
- Adapter cette analyse au contexte interculturel

2. Étudier le fonctionnement humain

- Prendre en compte l'intelligence émotionnelle et les 3 cerveaux
- Comprendre les ressorts du conflit
- Identifier les messages contraignants et les antidotes

3. Analyser différentes situations de conflit

- Identifier les différents types de conflit
- Gérer les conflits au téléphone
- Manager la relation clientèle
- Arbitrer les incompatibilités dans une équipe multiculturelle

4. Désamorcer les conflits

- Développer l'écoute active, la reformulation, l'empathie
- Travailler la communication non-verbale
- Créer la confiance
- Communiquer avec assertivité