

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

Accessibilité

Toutes nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Chaque projet de formation fera l'objet d'une étude de cas par nos équipes, en vue d'une adaptation du parcours pédagogique.

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