

Gérer le face-à-face et le débat contradictoire

Pourquoi cette formation ?

Les situations de face-à-face et de débat contradictoire constituent un exercice de communication délicat. Elles nécessitent de s'approprier des techniques de prise de parole particulières, mais aussi de gestion du stress permettant de retourner cette joute verbale à son avantage

Objectif principal

Faire face aux questions qui mettent en cause toute personne dans l'exercice de ses fonctions et savoir y répondre

Objectifs opérationnels

- S'approprier les techniques nécessaires pour répondre avec assurance, calme, hauteur, précision, expression, conviction, empathie en toutes circonstances
- Savoir se faire comprendre, convaincre et interagir
- Savoir faire face aux questions déstabilisantes, à l'agressivité, voire à la violence en gérant son stress et en s'affirmant

Contenu

Gérer le débat contradictoire, et adopter les bonnes postures

- Trouver le bon équilibre entre arguments rationnels et émotionnels
- Argumenter, persuader, convaincre : savoir expliquer ses positions et assumer ses choix
- Intéresser ses interlocuteurs, maintenir leur attention, les faire adhérer

Créer l'impact et rebondir face aux objections

- Gérer efficacement les questions, les remarques, les objections
- Savoir reformuler, réfuter, contre-argumenter, retourner à son avantage une objection
- Faire face aux tentatives de déstabilisation



S'affirmer positivement : adopter une attitude assertive quel que soit son interlocuteur

- Prendre les questions comme des opportunités
- Gérer le verbal et le non verbal lors du débat contradictoire

Méthode pédagogique

- Apports théoriques et entraînements pratiques à partir de cas vécus en situation de face-à-face individuel et de groupe
- Mises en situation filmées et débriefing à partir des enregistrements vidéo
- A partir du visionnage de leur intervention, un cahier pédagogique sera remis à chaque participant-e, avec une grille personnelle d'évaluation et un repérage pour des points forts et des axes de progression

Format

En groupe (une journée) ou en individuel (une ou plusieurs demi-journée(s)/journée(s))

