

# COMMUNIQUER EN SITUATION DIFFICILE



**2 jours (à titre indicatif)**

## SIX ATELIERS D'ENTRAÎNEMENT INTENSIF

Vous souhaitez faire face aux situations difficiles en gardant la maîtrise de vos émotions, propos et décisions, cette formation résolument pratique de 2 jours, vous permet à la fois de travailler sur vous, vos situations piègeuses et également de vous doter d'outils et réflexes. Le parti pris de cette formation est une succession de six ateliers pratiques.

### PROGRAMME INDICATIF DE LA FORMATION INTRA

#### REPÉRER LES SITUATIONS COMPLEXES DE LA VIE QUOTIDIENNE

- › Identifier les situations
- › Intégrer la notion de stress
- › Définir la notion d'injonction et ses conséquences
- › Distinguer les positions basse et haute dans la relation

#### ATELIER 1 : ANNONCER UNE MAUVAISE NOUVELLE

- › Gérer le temps de l'autre
- › Gérer les émotions dans la relation
- › Améliorer sa communication non verbale

#### ATELIER 2 : FAIRE FACE À LA MAUVAISE FOI

- › Identifier l'origine de la mauvaise foi
- › Quelle posture choisir ?
- › Définir son objectif relationnel

#### ATELIER 3 : COMMUNIQUER DANS L'IMPROVISATION

- › Légitimer son intervention en quelques phrases
- › Gérer les questions et le temps
- › Mobiliser son énergie et son assertivité

#### ATELIER 4 : COMMUNIQUER DANS LA CONFRONTATION

- › Lever les implicites de la contradiction avec le métamodèle
- › Formuler une critique constructive
- › Identifier et éviter les jeux psychologiques en public ou non

#### ATELIER 5 : COMMUNIQUER EN SITUATION DE STRESS OU D'ÉMOTION

- › Définir les composantes du stress
- › Distinguer besoin et demande
- › Formuler sa demande assertive

#### ATELIER 6 : COMMUNIQUER DANS LA DISSONANCE

- › Identifier la notion de dissonance cognitive
- › Repérer ses marges de manœuvre et sa zone de contrainte
- › Identifier objectifs et enjeux pour se réconcilier avec soi-même

#### OBJECTIFS

- Identifier les situations complexes.
- Se doter d'outils ou de méthodes dans un maximum de situations.
- Mettre en place une stratégie de gestion de l'adversité.
- Adopter la posture adéquate : basse ou haute.
- Gérer les profils dysfonctionnels.

#### LES PLUS DE CETTE FORMATION

- Une approche 100% pratique, en ateliers complémentaires
- L'expérience du formateur sur les mécanismes de la négociation complexe, lui-même formé auprès d'anciens négociateurs du RAID

#### PROFIL DES PARTICIPANTS

Responsables et collaborateurs souhaitant mieux faire face aux situations complexes ou difficiles en milieu professionnel  
Vous souhaitez faire face aux situations difficiles en gardant la maîtrise de vos émotions, propos et décisions, cette formation résolument pratique de 2 jours, vous permet à la fois de travailler sur vous, vos situations piègeuses et également de vous doter d'outils et réflexes.

#### SUIVI ET ÉVALUATION

Feuille d'émargement et attestation de fin de formation  
Évaluation à chaud et à froid

#### MODALITÉS PRATIQUES

Réf : YSIT  
Formacode : 42839 / 15034  
Formation intra sur-mesure : le contenu pédagogique, les modalités de réalisation et la tarification font l'objet d'une proposition personnalisée. Votre demande est traitée en temps réel par une équipe dédiée qui vous accompagne dans le suivi de votre formation.