

# COMMUNIQUER EN SITUATION DIFFICILE

## 2 jours (à titre indicatif)

### SIX ATELIERS D'ENTRAÎNEMENT INTENSIF

Vous souhaitez rester maître de vos émotions, de vos propos et de vos décisions face aux situations difficiles ? Cette formation résolument pratique de deux jours vous offre l'opportunité de travailler en profondeur sur vous-même, d'explorer vos zones de fragilité relationnelle et de renforcer vos capacités d'adaptation. Conçue comme une véritable immersion, elle s'articule autour de six ateliers ciblés, chacun centré sur une situation professionnelle sensible, pour vous permettre de développer des réflexes efficaces, des outils concrets et une posture affirmée dans les échanges tendus ou complexes.

### 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, articulée autour de six ateliers complémentaires  
 Des mises en situation concrètes pour apprendre à garder votre calme et votre impact, même sous pression.  
 L'expérience du formateur sur les mécanismes de la négociation complexe

#### PROFIL DES PARTICIPANTS

Responsables et collaborateurs souhaitant mieux faire face aux situations complexes ou difficiles en milieu professionnel  
 Aucun niveau de connaissances préalables n'est requis

#### 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.