

# Communiquer en situation difficile



Savez-vous faire face à la contradiction forte , à l'opposition , au débat contradictoire, que ce soit avec des interlocuteurs internes ou externes à l'entreprise?

C'est un véritable savoir faire, la technique du débat contradictoire est dans notre culture depuis Socrate et Platon !

Comme garder son objectif en cas de contradictions fortes ? Comment communiquer sans tomber dans le piège de la polémique ? Comment faire face à un débat et enclencher un dialogue ? Cette formation répond à ces questions.

## **Vous repartez avec**

- ✓ Des techniques et outils pour identifier les postures d'opposition et les stratégies d'attaque
- ✓ Une meilleure assertivité grâce à des exercices de mise en condition
- ✓ Des techniques pour structurer sa communication et gagner en conviction

Notre accompagnement reconnu et approuvé

**97%**

Satisfaction globale\*

**Nouvelle formation**

## **OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :**

- Renforcer sa capacité de communication quelle que soit la difficulté liée au contexte aux personnalités aux sujets
- Comprendre et intégrer les mécanismes de communication et de résolution en situation difficile
- Développer sa capacité de communication
- Développer sa capacité à renforcer son impact personnel en situation difficile

## Programme de formation

### Module 1 - Comprendre les principes de la communication en situation difficile

- Comprendre le « cadre de référence » de la communication difficile apport théorique, suivi d'un échange avec le groupe
- Comprendre la logique de l'autre, la notion de rôle d'engagement et d'intention en communication

### Module 2 - Comprendre et intégrer les mécanismes de communication et de résolution en situation difficile

- Eviter les scénarios pièges et savoir agir : grille des pièges - la grille de scénarios - les stratégies
- Les techniques de communication pour recadrer, recentrer, apaiser
- Acquérir les techniques pour enclencher un processus de résolution

### Module 3 - Développer sa capacité à communiquer

- Intégrer les techniques pour comprendre et maîtriser sa charge émotionnelle
- Adopter la bonne posture de régulation

### Module 4 - Développer sa capacité à renforcer son impact personnel en situation difficile

- Intégrer les techniques d'assertivité pour une bonne posture
- Intégrer les techniques pour améliorer l'impact de sa communication

**Format** : 2 jours en visio ou présentiel -- salle dédiée Paris

**Inscription/informations** : [admin@arret-sur-image.fr](mailto:admin@arret-sur-image.fr) ou [nicolas@arret-sur-image.fr](mailto:nicolas@arret-sur-image.fr)

**Délai de mise en œuvre** : 20 jours de traitement de la demande

**Horaires** : 9h à 12h30 // 13h30 à 18h.

L'accueil café débute à 8h30 la journée compte 2 pauses gourmandes. Le prix du repas du déjeuner est à la charge du participant.



# NOS MODALITÉS

## Des formations sur mesure

Nos formations sont dispensées en virtuel ou en présentiel et peuvent être proposées en inter-entreprise et en intra-entreprise.

## Moyens pédagogiques & techniques

### En virtuel

- En amont : Travail préparatoire sur Klaxoon
- Pendant la formation : Exercices via Klaxoon et quiz sur Kahoot

### Pour le virtuel et présentiel :

- Un carnet pédagogique, des exercices pratiques et des mises en situation extraites de cas concrets ou fictifs.

## Suivi d'exécution & évaluation

### Avant la formation :

- Envoi d'une invitation avec tous les détails logistiques
- Questionnaire de recueil des attentes et recensement des besoins spécifiques, recueil de l'autoévaluation des stagiaires analysés par nos équipes pédagogiques

### Après la formation

- Questionnaire de satisfaction et quiz d'évaluation des acquis analysés par nos équipes pédagogiques
- Feuille d'émargement & certificat de réalisation

## Pré-requis

Avoir un minimum de 3 à 5 ans d'expérience en entreprise

### Matériel nécessaire

Un téléphone portable ou un PC portable pour signer la feuille d'émargement

### Public concerné / accessibilité

Notre formation est ouverte à tous : dirigeants, responsables de service, managers ou cadres.

Merci de vous rapprocher de notre référent handicap pour tous besoins spécifiques d'adaptation (handicap, dys, autres), contacter : [admin@arret-sur-image](mailto:admin@arret-sur-image)