

## COMMUNIQUER AVEC AISANCE EN SITUATION DIFFICILE

### PROGRAMME

#### 1. Faire face aux situations où la parole est difficile :

- Identifier et analyser vos situations difficiles.
- Distinguer les faits, les opinions et les émotions.
- Comprendre ce qui se joue pour soi.
- Identifier les enjeux et cerner sa marge de manœuvre.
- Trouver des options pour rétablir la coopération.
- Mise en situation : Diagnostic individuel d'identification des situations de communication difficiles rencontrées dans son contexte professionnel.

#### 2. Les pouvoirs du langage, le langage du pouvoir :

- Comprendre ce que les mots disent et ne disent pas.
- Creuser le besoin de son interlocuteur.
- Faire préciser pour comprendre le point de vue de l'autre, se taire jusqu'au bout.
- Choisir la bonne technique de reformulation.
- Passer du langage réactif au langage proactif.
- Renforcer son sens de la répartie.
- Mise en situation : atelier en sous-groupe pour élargir son champ lexical, développer son écoute, reformuler.

#### 3. Adopter les comportements efficaces :

- Repérer vos différents registres de communicant.
- Formuler une demande.
- Dire NON.
- Faire une critique et la recevoir.
- Reconnaître les côtés positifs d'une personne même en situation de tension : jouer l'option « d'abord d'accord ».
- Déjouer les jeux psychologiques et démasquer les joueurs dans une relation constructive.
- Mise en situation pour s'approprier les méthodologies : s'entraîner à dire NON, utiliser un langage proactif, développer une écoute active.

#### Objectifs

- Identifier les enjeux et cerner sa marge de manœuvre
- Améliorer sa relation au sein de ses équipes
- S'affirmer sans agressivité
- Comprendre les comportements de ses interlocuteurs et s'y adapter

#### Public

Toute personne souhaitant améliorer au quotidien des situations de communication difficiles.

#### Prérequis

Aucun prérequis

#### Durée de formation

1 jour (7 heures)

#### Dates et lieux

Mulhouse, Strasbourg, Paris  
Bâtiment conforme aux normes d'accessibilité



Voir planning sur notre site Internet

#### Intervenante

**Katia TAROUB BUCH**  
Dirigeante, formatrice indépendante et coach.  
20 ans d'expérience dans le recrutement et la formation

#### Informations complémentaires

- Sanction de la formation : Attestation de présence, Certification de réalisation
- Modalités d'évaluation en aval : Quizz et / ou Fiche d'évaluation des compétences
- Modalités d'évaluation en amont : Quizz en fin de stage
- Nature de la formation : Acquisition de compétences
- Moyens de la formation : A distance via Teams et projection PPT

**TARIF : 700€ NET DE TAXES**

(Mis à jour le 01/06/2021)

2  
FORMATS POUR  
NE RIEN MANQUER



Présentiel

OU



A distance