

# Communiquer avec aisance en situation difficile

Le pouvoir des mots

 Présentiel ou en classe à distance



2 jours (14 h)

Prix inter : 1.650,00 € HT

Réf.: G2208

Cette formation conçue pour trouver une solution aux communications difficiles, vous apportera des réponses concrètes à vos différentes situations de communication. C'est en effet souvent dans les situations difficiles que les mots nous manquent le plus. C'est là pourtant qu'il faut prendre du recul par rapport à la situation, décoder ce qui est exprimé, trouver le mot juste, la tournure qui emportera la décision, favorisera le dialogue.

## A qui s'adresse cette formation ?



### Pour qui

- Toute personne ayant des responsabilités managériales et souhaitant améliorer au quotidien des situations de communication difficiles



### Prérequis

- Aucun.

## Programme

### Avant la session

- Une vidéo : "On aura essayé !"
- Un autodiagnostic de mes pratiques actuelles, un premier outil de communication interpersonnelle

### En présentiel / A distance

## 1 - Faire face aux situations où la parole est difficile

- Identifier et analyser vos situations difficiles
  - Comprendre ce qui se joue pour soi
  - Identifier les facteurs néfastes à une bonne coopération
  - Identifier les enjeux et cerner sa marge de manoeuvre
  - Distinguer les faits, les opinions et les émotions
- 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

- Creuser le besoin de son interlocuteur grâce à une attention focus
- Comprendre ce que les mots disent et ne disent pas

- Choisir la bonne technique de reformulation
  - Passer du langage réactif au langage proactif en désamorçant les biais cognitifs impliqués
  - Renforcer son sens de la répartie
- Mise en situation

Ateliers en sous-groupe pour élargir son champ lexical, développer son écoute, reformuler

### 3 - Adopter les comportements efficaces

- Faire face à une critique injustifiée
  - Formuler une demande
  - Savoir dire non
  - Repérer les 4 besoins fondamentaux de ses interlocuteurs et faire une critique constructive
  - Déjouer les jeux psychologiques et construire une relation positive
- Mise en situation

Mises en situation pour s'approprier les méthodologies : s'entraîner à dire "NON" ; utiliser un langage proactif ; développer une écoute active

#### Après la session

- Quatre modules d'entraînement : "Gérer les objections" Niveau 1, 2, 3 et "Pratiquer l'écoute active"
- Un programme de renforcement : "Pratiquer l'écoute active" pendant 4 semaines pour gérer les objections



#### Les objectifs de la formation

- Passer d'un langage réactif à un langage proactif
- Renforcer son écoute active
- Améliorer sa relation au sein de ses équipes
- Formuler une demande efficace
- S'affirmer sans agressivité
- Adopter les comportements efficaces en face à face
- Comprendre les comportements de ses interlocuteurs et s'y adapter



#### Evaluation

- Évaluation des compétences acquises via un questionnaire en ligne intégrant des mises en situation.



#### Les points forts de la formation

- Je bénéficie de l'expertise du formateur-coach qui anime la session.
- Grâce aux échanges avec le groupe et l'animateur, je m'entraîne à développer mon écoute, à asseoir ma confiance en moi.
- Des modules d'entraînement pour gérer les objections et pratiquer l'écoute active, et des exercices pour s'affirmer.
- Évaluation des compétences à certifier via un questionnaire en ligne intégrant des mises en situation.
- La qualité d'un programme de formation développé par Cegos (© Copyright Cegos).
- 100% des participants à cette formation se sont déclarés satisfaits ou très satisfaits au cours des 12 derniers mois.



## Dates et villes 2026 - Référence G2208



Dernières places disponibles



Session garantie

### Paris

du 19 janv. au 20 janv.  
du 9 févr. au 10 févr.  
du 23 févr. au 24 févr.  
du 2 mars au 3 mars  
du 16 mars au 17 mars  
du 30 mars au 31 mars  
du 9 avr. au 10 avr.  
du 29 avr. au 30 avr.  
du 6 mai au 7 mai  
du 28 mai au 29 mai

du 8 juin au 9 juin  
du 18 juin au 19 juin  
du 29 juin au 30 juin  
du 15 juil. au 16 juil.  
du 23 juil. au 24 juil.  
du 17 août au 18 août  
du 3 sept. au 4 sept.  
du 14 sept. au 15 sept.  
du 24 sept. au 25 sept.  
du 1 oct. au 2 oct.

du 8 oct. au 9 oct.  
du 15 oct. au 16 oct.  
du 29 oct. au 30 oct.  
du 2 nov. au 3 nov.  
du 19 nov. au 20 nov.  
du 26 nov. au 27 nov.  
du 3 déc. au 4 déc.  
du 7 déc. au 8 déc.  
du 14 déc. au 15 déc.

### A distance

du 29 janv. au 30 janv.  
du 23 févr. au 24 févr.  
du 5 mars au 6 mars  
du 30 mars au 31 mars  
du 29 avr. au 30 avr.  
du 12 mai au 13 mai

du 8 juin au 9 juin  
du 29 juin au 30 juin  
du 30 juil. au 31 juil.  
du 3 sept. au 4 sept.  
du 7 sept. au 8 sept.  
du 24 sept. au 25 sept.

du 8 oct. au 9 oct.  
du 22 oct. au 23 oct.  
du 5 nov. au 6 nov.  
du 19 nov. au 20 nov.  
du 3 déc. au 4 déc.  
du 10 déc. au 11 déc.

### Toulouse

du 23 mars au 24 mars

du 25 juin au 26 juin

du 1 oct. au 2 oct.

### Lyon

du 30 mars au 31 mars  
du 29 juin au 30 juin

du 17 sept. au 18 sept.  
du 19 nov. au 20 nov.

## Nantes

du 2 avr. au 3 avr.

du 8 juin au 9 juin

du 8 oct. au 9 oct.

## Lille

du 7 avr. au 8 avr.

du 3 sept. au 4 sept.

du 14 déc. au 15 déc.

## Strasbourg

du 4 mai au 5 mai

du 24 sept. au 25 sept.

du 30 nov. au 1 déc.

## Aix-en-Provence

du 6 mai au 7 mai

du 21 sept. au 22 sept.

du 23 nov. au 24 nov.