



RENCONTRONS-NOUS !

CRÉ@VALLÉE SUD

SIRET : 753 127 398 00026

05 53 45 85 70

AVENUE DE BORIE MARTY

DÉCLARATION D'EXISTENCE :

CONTACT@ADHENIA-FORMATION.FR

24660 NOTRE DAME DE SANILHAC

72 24 01587 24

adhénia formation

SE FORMER TOUT AU LONG DE SA VIE !

WWW.ADHENIA-FORMATION.FR

INFORMATIQUE, TECHNIQUE  
ET BUREAUTIQUE

COMMERCE, MARKETING,  
COMPTABILITÉ, GESTION

RELATIONS ET  
RESSOURCES HUMAINES

DÉVELOPPEMENT  
PERSONNEL

SÉCURITÉ ET SANTÉ  
AU TRAVAIL

LANGUES  
ÉTRANGÈRES

# COMMUNIQUER AVEC AISANCE EN SITUATION DIFFICILE



1 / 3



Soyez acteur de votre parcours de formation et passez à l'action !

## Objectifs

- Mieux se connaître pour comprendre son mode de communication
- Identifier le comportement de ses interlocuteurs pour comprendre leur mode de fonctionnement
- Adapter sa communication en situation difficile.
- Gérer les tensions et les conflits.
- S'affirmer dans la communication sans agressivité.
- Tenir ses objectifs dans un environnement hostile.
- Améliorer ses relations

## Compétences développées

- Identifier et analyser les situations délicates
- Comprendre les comportements des autres
- Adapter ses comportements aux différentes situations
- Utiliser les outils de communication
- Maîtriser ses émotions
- S'affirmer dans sa communication

## Méthodes pédagogiques et modalités d'évaluation

### Modalités pédagogiques :

Formation en présentiel : Salle équipée de matériel pédagogique : vidéoprojecteur, paperboard.

Formation en distanciel : Il est nécessaire que chaque participant puisse avoir un poste informatique équipé de haut-parleurs et son, casque, accès à internet.

Apports théoriques sont alternés avec des exercices pratiques de mise en situation professionnelle.



### Durée de formation

2 jours soit 14 heures



### Public

Toute personne devant gérer des situations et personnes difficiles.



### Prérequis

Aucun.



### Niveau / Certification Obtenue

Attestation de formation et certificat de réalisation.



### Type de formation / stage

Présentiel, À distance

Intra/Inter/Accompagnement individuel/A distance.



RENCONTRONS-NOUS !

CRÉ@VALLÉE SUD

SIRET : 753 127 398 00026

05 53 45 85 70

AVENUE DE BORIE MARTY

DÉCLARATION D'EXISTENCE :

CONTACT@ADHENIA-FORMATION.FR

24660 NOTRE DAME DE SANILHAC

72 24 01587 24

adhénia formation

SE FORMER TOUT AU LONG DE SA VIE !

WWW.ADHENIA-FORMATION.FR

INFORMATIQUE, TECHNIQUE  
ET BUREAUTIQUE

COMMERCE, MARKETING,  
COMPTABILITÉ, GESTION

RELATIONS ET  
RESSOURCES HUMAINES

DÉVELOPPEMENT  
PERSONNEL

SÉCURITÉ ET SANTÉ  
AU TRAVAIL

LANGUES  
ÉTRANGÈRES

## COMMUNIQUER AVEC AISANCE EN SITUATION DIFFICILE



2 / 3

Possibilité d'adapter les exercices aux besoins des participants afin de rendre la formation plus opérationnelle.

Validation de la compréhension du stagiaire par le formateur à chaque étape du déroulé pédagogique.

Supports de formation (version numérique ou papier remis à chaque participant en fin de formation).

Suivi et accompagnement : Une assistance gratuite est mise en place à la fin de chaque formation pendant une durée variable de 3 mois à 6 mois en fonction des formations.

Un questionnaire d'évaluation à froid est transmis 1 mois après la formation permettant de mesurer l'efficacité de l'action de formation.

### Nombre de Participant par session de formation :

En Inter-entreprises : Groupe de 8 personnes maximum en présentiel

En Intra-entreprise : Groupe de 10 personnes maximum

En distanciel: cours individuel ou collectif (nombre déterminé en amont en fonction de l'audit réalisé en amont)

**Profil du formateur** : formateur confirmé en communication

### Modalités d'évaluation :

Avant la formation : audit des besoins et du niveau soit par entretien, soit par questionnaire de positionnement

A la fin de la formation : évaluation de la compréhension et de l'assimilation des savoirs et savoir-faire par le formateur par différentes méthodes d'évaluation (questionnement oral, exercices pratiques, tests, qcm)

## Programme

### 1. FAIRE FACE AUX SITUATIONS DIFFICILES

- Identifier et analyser des situations difficiles
- Se donner à une stratégie de communication adaptée à un public
- S'adapter aux circonstances difficiles | Préparer et structurer son discours
- Solutions pour rétablir la coopération





RENCONTRONS-NOUS !

CRÉ@VALLÉE SUD

SIRET : 753 127 398 00026

05 53 45 85 70

AVENUE DE BORIE MARTY

DÉCLARATION D'EXISTENCE :

CONTACT@ADHENIA-FORMATION.FR

24660 NOTRE DAME DE SANILHAC

72 24 01587 24

adhénia formation

SE FORMER TOUT AU LONG DE SA VIE !

WWW.ADHENIA-FORMATION.FR

INFORMATIQUE, TECHNIQUE  
ET BUREAUTIQUE

COMMERCE, MARKETING,  
COMPTABILITÉ, GESTION

RELATIONS ET  
RESSOURCES HUMAINES

DÉVELOPPEMENT  
PERSONNEL

SÉCURITÉ ET SANTÉ  
AU TRAVAIL

LANGUES  
ÉTRANGÈRES

# COMMUNIQUER AVEC AISANCE EN SITUATION DIFFICILE



3 / 3

## 2. MAÎTRISER SES ÉMOTIONS

- Maîtriser ses émotions et celles de son interlocuteur
- Situer les émotions et les exprimer
- Gérer sa propre agressivité et sa peur
- Se préparer physiquement et mentalement
- Techniques pour rebondir et improviser

## 3. ADAPTER LES COMPORTEMENTS EFFICACES

- Les différents registres de communication
- Formuler une demande
- Dire NON
- Faire une critique et la recevoir
- S'affirmer sans agressivité
- Comprendre ce que les mots disent et ne disent pas
- Choisir la bonne technique de reformulation