



► Communication Orale  
► Formation en Intra-entreprise

**Communiquer avec aisance en situation difficile**

3 jours  
[ 21 heures ]  
COCAS178

plan de cours disponible à l'adresse <http://www.adhara.fr/rh-cocas178.aspx>

## OBJECTIF

A l'issue de cette formation, le participant sera capable de :

- Trouver rapidement les mots, le ton, les attitudes les plus appropriées,
- Réagir plus aisément à l'improviste.

## PUBLIC

Cadre, ingénieur, manager, chef de projet.

## PÉDAGOGIE

La pédagogie est basée sur le principe de la dynamique de groupe avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion et de confrontation d'expériences. Des exercices pratiques accompagnent les apports théoriques et permettent un entraînement concret.

## RÔLE DU FORMATEUR

Le formateur est attentif à ce que chaque participant s'approprie méthodes et outils. Il pratique un accompagnement comportemental personnalisé à chaque apprenant par des méthodes d'écoute et de questionnement.

## OUTILS UTILISÉS

### selon les besoins de la formation

Écoute active  
P.N.L. (programmation neuro-linguistique) et A.T. (analyse transactionnelle) Systémique (analyse des systèmes)  
Un support de cours est distribué à chaque participant.

## POINTS FORTS

Chaque participant reçoit avant le stage un document sur lequel il précise ses attentes. Ce document permet au formateur d'orienter la formation en fonction des objectifs de chacun.

## CONTENU

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

- > Identifier et analyser vos situations difficiles
- > Visualiser et élargir vos marges de manœuvre

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

► Communication Orale  
► Formation en Intra-entreprise





**Communiquer avec aisance en situation difficile**

3  
jours  
[ 21 heures ]  
COCAS178



plan de cours disponible à l'adresse <http://www.adhara.fr/rh-cocas178.aspx>

► Communication Orale  
 ► Formation en Intra-entreprise

**Communiquer avec aisance en situation difficile**

3 jours  
 [ 21 heures ]  
 COCAS178

plan de cours disponible à l'adresse <http://www.adhara.fr/rh-cocas178.aspx>

- > Comprendre ce que les mots disent et ne disent pas
- > Évaluer le poids et le sens caché des mots.
- > S'entraîner au langage pro-actif

### **3 Décoder objectivement ce que l'on vous dit**

- > Adopter l'attitude d'écoute adaptée.
- > Choisir la bonne technique de reformulation
- > Savoir répondre aux questions
- > Développer son esprit d'à-propos

### **4 Adopter les comportements efficaces**

- > Identifier le sens des messages non-verbaux.
- > Repérer vos différents registres de communication
- > Maîtriser vos émotions et gagner en sérénité
- > S'affirmer sans agressivité.

### **5 Trouver les mots justes et les attitudes adaptées**

- > Donner un ordre et formuler une demande
- > Dire non
- > Faire une critique, exprimer un grief
- > Rester maître du jeu face aux objections et aux critiques
- > Prendre la parole et maintenir l'intérêt.

### **6 Désamorcer et gérer une situation difficile**

- > Déjouer la langue de bois.
- > Repérer les pièges et les effets manipulateurs
- > Anticiper les objections.