



FRPROG-20-13.07.23-V1

## Faire passer les messages contraignants et maîtriser les situations difficiles

- ♣ **Participant(e)s** : toute personne amenée à faire passer des messages contraignants - groupe de 6
- ♣ **Durée** : 2 jours consécutifs en mode présentiel
- ♣ **Pré requis** : avoir une fonction qui nécessite de conduire et animer des réunions

### Méthodes mobilisées

- ♣ Une approche pédagogique de deux journées qui alternent présentations de contenus et de méthodes.
- ♣ 20% de présentation des méthodes et 80% de mise en situation sur la base d'exemples amenés par les participants
- ♣ Les apprenants analysent les situations qu'ils ont rencontrés et s'entraînent à mettre en pratique les méthodes transmises
- ♣ Quiz - questionnaire « type de personnalité »
- ♣ Mises en situation sur la base d'exemples issus du quotidien des participants
- ♣ Apports de méthodes simples et concrètes sous forme de fiches outil
- ♣ Elaboration d'un plan d'action personnel au fil de la formation

### Modalités d'évaluation

1. **Avant** : envoi d'un questionnaire de positionnement pour prendre en compte les besoins et attentes de l'apprenant / envoi d'un questionnaire d'évaluation des connaissances
2. **Pendant** : contrôles de connaissances pendant la formation (quiz) / évaluation des savoir-faire (grille d'observation)
3. **A la fin de la formation** : évaluation à chaud de la formation / questionnaire d'évaluation des connaissances
4. **Après** : évaluation à froid (un mois au moins après la formation) des connaissances (questionnaire en ligne)

### Supports pédagogiques

- ♣ Guide du participant
- ♣ Fiches outil :
  - Fiches techniques pour chaque type de réunion
  - Check-list pour organiser une réunion
  - Grille pour auto-évaluer ses réunions
  - Prompteur

- **Accessibilité aux personnes en situation de handicap** : prendre contact avec le référent handicap : [bernard.jourdan@axom-formation.com](mailto:bernard.jourdan@axom-formation.com)
- **Tarif sur demande**
- **Le règlement intérieur de la formation vous sera transmis avec les convocations**
- **Modalités, délais d'accès et contacts sont fournis par votre entreprise**

### Objectifs pédagogiques

- ❖ Découvrir les mécanismes des situations difficiles afin de mieux vivre ce moment et utiliser cette situation pour renforcer notre image de manager.
- ❖ Connaître l'effet que l'on fait sur les autres et l'effet du stress sur la communication
- ❖ S'entraîner à la mise en pratique des méthodes pour traiter ces 2 situations

### Exemples de questions qui seront traitées pendant la formation

- Très affectif, je me sens mal à l'aise dans les rapports de force. Existe-t-il une solution pour moi ?
- Que faire si l'émotion arrive pendant l'entretien ?
- Comment adapter son langage en fonction de la personnalité de notre interlocuteur ?
- Que faire si je n'ai pas la réponse ou la solution à la demande de mon interlocuteur ?
- Je n'aime être celui qui annonce les mauvaises nouvelles ? Est-ce vraiment à moi de le faire ?
- Quel comportement avoir si il y a des pleurs ou de la colère ?
- Comment me préparer le mieux possible pour faire passer les messages contraignants ?

### Demandez le programme !

- ➔ Faire le point sur son mode de communication préférentiel et son effet sur les autres
- ➔ Vos messages contraignants et situations difficiles
- ➔ Identifier leurs origines
- ➔ Le stress et ses effets sur la communication
- ➔ Repérer les comportements indicateurs de stress
- ➔ Nos difficultés à rester calme et serein : nos besoins psychologiques fondamentaux, pourquoi et comment les satisfaire
- ➔ Oser dire « non » sans se fâcher
- ➔ Pratiquer l'écoute authentique et développer son empathie
- ➔ **Faire passer les messages contraignants**
  - Les règles à respecter
  - Exercice : distinguer fait-opinion-ressenti
  - Mots et expressions à éviter
- ➔ **Maîtriser les situations difficiles**
- ➔ Les enjeux d'une situation difficile non traitée ou mal traitée
- ➔ Objectif : être « pro » en prenant soin de soi
- ➔ Les situations difficiles génératrices de stress
  - Distinguer le besoin de la demande
  - Quelques clés pour désamorcer l'escalade :
    - ✓ Laisser l'interlocuteur s'exprimer
    - ✓ Maîtriser votre attitude
    - ✓ Laisser les documents de côté
    - ✓ Demander un changement de comportement
  - Les comportements adaptés pour s'en sortir
  - La technique du Miroir des émotions

### Les acquis

**A l'issue de cette formation, vous connaissez les causes du stress et comment adapter votre communication pour faire passer votre message en diminuant la pression ambiante. Vous aurez découvert les méthodes propres à ces 2 types de situation.**

L'IMPACT HUMAIN