



# Communiquer en situation difficile

S'entraîner à maintenir une communication efficace et de qualité dans un contexte hostile

## Objectifs :

- Comprendre son mode de fonctionnement en situation d'échange difficile.
- Maîtriser ses émotions.
- Utiliser les techniques de gestion de la relation.
- Acquérir le réflexe de prendre le recul nécessaire pour s'affirmer en confiance.

## Contenu :

### Les facteurs de déstabilisation et les réactions provoquées

#### La prise de recul sous l'emprise de ses émotions

- Comprendre le mécanisme émotionnel et les résonances personnelles
- Distinguer jeux de pouvoir relationnel et relation coopérative
- S'exercer à mettre la distance nécessaire avant de répondre pour désamorcer

#### Les techniques de gestion de la relation

- Utiliser les techniques permettant d'identifier la problématique : écoute, questionnement, reformulation
- Préparer l'échange : rôles et représentations, boussole du langage, registres d'argumentation
- Répondre aux objections
- S'entraîner à avancer pas à pas avec son interlocuteur lors d'un débat houleux

#### Comment être son propre médiateur en situation d'attaque

- Dépasser la barrière émotionnelle, comprendre la logique de l'autre
- S'entraîner à répondre à une attaque et sous pression
- Savoir débloquer la situation et proposer des portes de sortie

**Durée :** 2 jours

**Public et prérequis :** Tout public - aucun prérequis

**Tarif :** Sur devis

## Pédagogie Quilotoa :

Issue des techniques théâtrales, active et pratique, elle vise à donner à chaque participant l'autonomie indispensable à toute progression durable. Des repères théoriques, transmis de manière interactive, complètent les exercices pratiques pour aider à l'appropriation.

## Évaluation :

**Évaluation permanente :** au fil de l'eau lors des différentes mises en situation.

**En fin de formation :** sur un exercice de synthèse.

**Après la formation :** via un formulaire en ligne.

## Personnes en situation de handicap :

Notre siège accueille des personnes à mobilité réduite.

Pour de plus amples renseignements, contactez notre référente handicap : [m.carpentier@quilotoagroup.com](mailto:m.carpentier@quilotoagroup.com)