

# Formation : Communiquer dans des situations difficiles

Faites face aux désaccords et échanges sensibles à l'oral comme à l'écrit

*Cours pratique - 2j - 14h00 - Réf. CSJ*

NEW

Faire face à des échanges tendus nécessite des outils précis pour maintenir un dialogue constructif. Cette formation offre des méthodes concrètes pour comprendre, apaiser et résoudre les tensions grâce à une communication écrite et orale maîtrisée, efficace et adaptée aux situations exigeantes.

## Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera en mesure de :

- ✓ Identifier les mécanismes qui déclenchent ou entretiennent une situation difficile
- ✓ Adapter sa communication orale et écrite pour prévenir ou réduire les tensions
- ✓ Exprimer clairement ses besoins tout en régulant ses émotions
- ✓ Gérer un désaccord, une critique ou un conflit de manière constructive
- ✓ Conduire un échange délicat en préservant la relation professionnelle

## Public concerné

Tout collaborateur souhaitant améliorer sa communication en situations difficiles ou à enjeux.

## Prérequis

Aucun

## Méthodes et moyens pédagogiques

### Travaux pratiques

Alternance d'apports et d'exercices pratiques, études de cas issus de contextes professionnels variés, exercices d'application, échanges et débats. Plans d'action personnalisés pour un transfert immédiat en situation de travail.

## PARTICIPANTS

Tout collaborateur souhaitant améliorer sa communication en situations difficiles ou à enjeux.

## PRÉREQUIS

Aucun

## COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

## Modalités d'évaluation

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

## Programme de la formation

### 1 Comprendre les mécanismes des situations difficiles

- Définir les notions de tension, désaccord, conflit et malentendu
- Identifier les facteurs déclencheurs : émotionnels, relationnels, organisationnels
- Analyser les biais de perception et les interprétations erronées
- Repérer les comportements qui aggravent ou apaisent une situation difficile
- Différencier les enjeux explicites et implicites dans un échange

#### Travaux pratiques

Exercice individuel : autodiagnostic des réactions face au conflit (questionnaire + grille d'analyse). Atelier en sous-groupes : Décryptage de situations par l'analyse de mini cas réels. Mise en commun : cartographie des sources de tension via la construction collective d'un schéma synthétique.

### 2 Réguler ses émotions pour communiquer avec clarté

- Reconnaître ses émotions et leurs signaux dans les interactions tendues
- Utiliser des techniques de régulation : respiration, pause, recentrage...
- Réduire l'escalade émotionnelle grâce aux principes de l'écoute active
- Exprimer ses besoins en évitant les formulations accusatrices

#### Travaux pratiques

En individuel : journal émotionnel et identification des situations déclenchantes. Jeux de rôle en binômes avec micro-pauses et reformulations apaisantes. En groupe : gestion d'une objection émotionnelle où un participant joue un interlocuteur tendu, les autres testent différentes réponses.

### 3 Adopter une communication assertive, orale et écrite

- Formuler un message clair, factuel et non agressif
- Structurer son propos pour être compris immédiatement, à l'oral comme à l'écrit
- Reformuler pour s'assurer de la compréhension mutuelle
- Poser un cadre ou une limite sans escalader le conflit
- Utiliser l'écrit pour clarifier, confirmer ou recadrer une situation délicate
- Choisir le canal de communication adapté selon le niveau de tension, d'urgence, de complexité et d'enjeux relationnels

#### Travaux pratiques

En binômes : application de la méthode DESC sur des situations délicates. Écriture d'un message délicat : e-mail de refus, demande sensible, clarification. Étude de cas en sous-groupes : choix du canal de réponse pertinent selon la situation, justification et mise en pratique.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les formations pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
- À l'issue de chaque formation ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
- Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le participant a bien assisté à la totalité de la session.

## MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Pour toute question ou besoin relatif à l'accessibilité, vous pouvez joindre notre équipe PSH par e-mail à l'adresse [psh-accueil@orsys.fr](mailto:psh-accueil@orsys.fr).

#### 4 Adapter sa communication face à des interlocuteurs complexes

- Repérer les comportements complexes fréquents en situation difficile
- Comprendre ce qui se joue dans la relation plutôt que dans la personnalité
- Identifier ses propres réactions face à ces comportements
- Choisir une stratégie de communication adaptée à la situation

##### Travaux pratiques

Jeux de rôle tournants en trinômes : simulation d'une situation spécifique. Focus sur l'adaptation de la posture face à la "mauvaise foi" ou au "refus de coopérer". Analyse collective de ce qui fonctionne versus ce qui aggrave la tension.

#### 5 Conduire un échange difficile et sécuriser la suite

- Préparer un entretien délicat : objectif, cadre, messages clés...
- Conduire pas-à-pas une conversation sensible grâce à une trame méthodologique
- Gérer les objections, résistances et émotions de l'interlocuteur
- Négocier une issue acceptable et réaliste
- Formaliser la suite par un écrit clair, synthétique et engageant

##### Travaux pratiques

Atelier "Grand Chelem" en trinômes : entretien complet avec analyse des postures, du ton et de la formulation grâce à une analyse de critères. Exercice "Flash" : rédaction rapide du message de suivi post-entretien pour consolider l'accord.