



Mercuri International

Gérer une communication difficile

GÉRER UNE COMMUNICATION DIFFICILE

Adopter la bonne posture pour maintenir un dialogue constructif

Les situations de communication difficile font partie du quotidien managérial : désaccords, tensions, incompréhensions, réactions émotionnelles ou messages sensibles à faire passer.

Cette formation aide les participants à mieux comprendre leur posture dans ces situations, à limiter les malentendus et à conduire des échanges plus clairs, plus sereins et plus constructifs.

GÉRER UNE COMMUNICATION DIFFICILE

OBJECTIF

- **À l'issue de la formation, les participants sauront gérer une communication difficile avec davantage de recul, de clarté et d'efficacité.**

CONTENU

1. Comprendre les mécanismes d'une communication difficile

Identifier les sources de tension, les risques de malentendus et les réactions qui peuvent dégrader la qualité de l'échange.

2. Identifier sa position de vie

Réaliser un test pour mieux comprendre sa posture naturelle face à une situation difficile et identifier ses axes de progrès.

3. Comprendre l'impact des positions de vie dans la relation

Analyser comment les différentes positions influencent les conversations, la perception de l'autre et la qualité du dialogue.

4. Adapter sa posture de leader

Développer une posture plus constructive, assertive et responsable pour préserver la relation tout en faisant passer ses messages.

5. Faire passer un message difficile

Structurer son message, clarifier son intention et s'assurer que l'information est comprise avec le moins de malentendus possible.

6. Restaurer un dialogue constructif

Utiliser l'écoute, la reformulation et le questionnement pour apaiser les tensions et favoriser une issue positive à l'échange.

PRÉREQUIS

Aucun prérequis spécifique.

Cette formation s'adresse aux managers, nouveaux ou expérimentés, souhaitant renforcer leur communication dans les situations sensibles ou tendues.

PUBLIC CIBLE

- Nouveaux managers
- Managers expérimentés
- Responsables d'équipe
- Leaders opérationnels
- Toute personne amenée à gérer des échanges difficiles dans un contexte professionnel

DURÉE

- 2 jours (14 heures)

FORMAT

- Présentiel ou distanciel ou 100% digital selon les besoins.

PEDAGOGIE

Approche interactive et expérientielle, fondée sur des mises en situation, des échanges entre pairs et l'analyse de situations concrètes. Les participants identifient leur position de vie, travaillent leur posture et s'entraînent à adapter leur communication face à des situations tendues. Ils repartent avec des réflexes pratiques pour limiter les malentendus, apaiser les tensions et maintenir un dialogue constructif.