

## Délivrer un message difficile (1J)



### Descriptif

« *C'est aux pensées à nourrir les paroles, aux paroles à vêtir les pensées.* » Proverbe oriental

Que l'on soit chef d'équipe, gestionnaire RH ou collaborateur, homme ou femme, junior ou expérimenté, délivrer un message difficile n'est jamais chose aisée. Les faits concrets et objectifs ne suffisent pas toujours à faire passer une information potentiellement désagréable. Et quand les émotions s'en mêlent, tout se complique.

L'objectif de cette formation est de favoriser la juste délivrance de ces messages difficiles en outillant les participants qui en sont détenteurs. A travers des exercices très pratiques, calqués sur leur réalité professionnelle, les participants développeront des compétences nécessaires pour une communication apaisée, sereine et efficace.

### Objectifs

- Identifier les différentes catégories d'émotions en jeu lors de la délivrance d'un message difficile ainsi que dans les moments qui la précèdent et la suivent ;
- Reconnaître le canal et le contenu de communication les mieux adaptés à tous les acteurs, tant du point de vue du fond que de la forme et emprunter les portes d'entrée de l'information adéquates (VAK) ;
- Faire face aux réactions de ses interlocuteurs avec calme et sérénité ;
- Etre attentif à ses propres besoins et ressentis, comme à ceux d'autrui, dans le cadre de l'annonce d'un message difficile ;
- En cas de besoin, argumenter de façon directe ou indirecte et/ou symbolique ;
- Oser « dire » tout ce qu'il y a à dire avec respect et compréhension ;
- Prendre en compte les étapes du deuil consécutives à l'annonce d'un message difficile ;
- Clôturer constructivement cette conversation.

### Pour aller plus loin

- Communiquer avec assertivité (1J)
- Travailler avec les émotions des autres (1J)
- Pratiquer le D.E.S.C. (½ J)
- Maitriser son langage non-verbal (½ J)