

**ANNEXE**  
**Programme détaillé et Formateur**

## **Savoir mener les conversations difficiles**

### **Présentation générale :**

Apprenez à transformer les conversations difficiles en opportunités constructives. Cette formation pratique et adaptée à votre réalité professionnelle vous donnera les outils essentiels pour gérer avec plus de sérénité les échanges délicats, renforcer vos relations professionnelles et atteindre vos objectifs en toute assertivité.

### **Objectifs pédagogiques :**

À l'issue de la formation, le participant sera capable de préparer et conduire des conversations difficiles en utilisant des techniques de communication assertive, d'écoute active et de gestion des émotions adaptées à son contexte professionnel.

### **Sous-objectifs :**

- Comprendre les enjeux des conversations difficiles.
- Développer des outils et techniques pour mieux les préparer et les gérer.
- S'entraîner à appliquer ces compétences dans des situations concrètes

**Public visé :** tout public

### **Date, durée, lieu :**

Lundi 31 mars 2025 de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00 (7 heures) dans les locaux de Terra Gestion au 50 ter rue de Malte 75011 PARIS.

**Accessibilité :** les personnes atteintes de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement par mail à [contact75@terragestion.com](mailto:contact75@terragestion.com), afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre la formation.

**Prérequis :** aucun

**Tarif adhérent et partenaire :** 100 €

**Tarif public :** 150 €

**Modalités d'inscription et d'annulation :** sur le site de TERRA GESTION, cliquer sur le nombre de places puis sur s'inscrire à la formation. Compléter le formulaire et régler par virement, carte bancaire ou chèque.

### **Méthode et moyens pédagogiques :**

- Apports théoriques
- Techniques actives d'animation
- Mise en situation / Jeux de rôles
- Echanges entre pairs

**Les supports de cours** sont remis le jour de la formation

**Modalités d'évaluation** : mise en pratique, évaluation orale

**Nombre de participants** : cette formation est organisée pour un groupe de participants d'environ 10 personnes.

**Nature de la formation dispensée** : à l'issue de la formation, une attestation de formation sera délivrée au stagiaire.

**Qualité et évaluation de la formation** : un questionnaire d'évaluation sera remis à chaque participant pour mesurer le niveau de satisfaction au regard des attentes.

### **Programme :**

#### **Matinée – Comprendre et se préparer**

- Accueil et introduction
- Identifier les enjeux des conversations difficiles
- Comprendre les bases de la communication assertive
- Outils pour préparer une conversation difficile
- Echanges entre pairs

#### **Après-midi – S'exercer et approfondir**

- Comprendre la dimension émotionnelle
- Identifier les blocages et impasses
- Jeux de rôles : mise en pratique
- Plan d'action individuel
- Echanges entre pairs

**Formateur** : Yann GOOSSENS – Formateur certifié

- Consultant en communication
- Comédien professionnel