

### Objectifs

- S'affirmer sereinement dans ses relations professionnelles
- Eviter et traiter efficacement les conflits quotidiens

### Public

Tout public.

### Durée

21 h00 / 3 jours

### Programme

#### 1 - S'entraîner à gérer des situations difficiles

- Détecter les situations potentiellement délicates pour anticiper.
- Mobiliser ses ressources

#### 2 - Décoder ce que l'on vous dit

- Adopter l'attitude d'écoute adaptée
- Choisir la bonne technique de reformulation
- Savoir répondre aux questions

#### 3 - Les pouvoirs du langage

- Comprendre ce que les mots disent et ne disent pas
- S'entraîner au langage proactif

#### 4 - Adopter les comportements efficaces

- Identifier le sens des messages non-verbaux
- Maîtriser ses émotions

#### 5 - Trouver les mots justes et les attitudes adaptées

- Donner un ordre et formuler une demande
- Faire une critique, exprimer un grief

#### 6 - Désamorcer une situation difficile

- Repérer les pièges et les effets manipulateurs
- Anticiper les objections

### Pédagogie

- Méthodes participatives, interactives basées sur le vécu et l'expérience des participants
- Apports de connaissances théoriques et techniques / Tests et exercices / Echanges de pratiques / Mises en situation