



VENTE - COMMUNICATION | COMMUNICATION

## Communiquer avec aisance en situation difficile

**Savoir prendre du recul et adopter les bons comportements face à vos interlocuteurs pour limiter les conflits**

**Durée :** 2 jours    **Déroulement :** Présentiel

### Objectifs :

- Identifier les situations difficiles
- Apprendre à prendre du recul
- Bien se connaître pour mieux communiquer avec ses différents interlocuteurs
- Maîtriser les méthodes et techniques de communication pour limiter les conflits

### Programme :

- 1- Apprendre à prendre du recul en cas de situation difficile
  - Définir la notion de situation difficile
  - Travailler sur le lâcher-prise
  - Visualiser vos marges de manœuvre
  - Développer votre assertivité avec « Les positions de Vie »
  - Déjouer les jeux psychologiques avec le triangle de Karpman
- 2- Bien se connaître pour mieux communiquer
  - Autodiagnostic de votre mode de communication avec les « Préférences cérébrales »
  - Développer votre confiance en soi
  - Trouver les mots justes
  - Ecouter, reformuler et poser les bonnes questions
  - Passer du langage réactif au langage proactif
- 3- Connaître les bonnes techniques de communication
  - Comment formuler une demande ?
  - Comment formuler une critique constructive ?
  - Comment recevoir une critique justifiée ?
  - Comment recevoir une critique injustifiée ?
  - Apprendre à dire non

**Toutes nos formations peuvent être personnalisées après analyse de vos besoins. N'hésitez pas à nous contacter pour obtenir un devis gratuit.**

### Profils :

Tout responsable ou collaborateur en entreprise étant amené à s'exprimer en public

### Pre-requis :

Aucun pré-requis nécessaire pour cette formation

### Attendu :

Attestation de formation

### Modalités / Moyens :

- Formation en présentiel
- Pédagogie active-interrogative
- Support d'animation fourni
- Entraînements, mises en situation
- Suivi conseil « post-formation » de 60 jours

### Modalités d'évaluation :

- Analyse des besoins et positionnement
- Evaluation des acquis par questionnaire
- Enquête de satisfaction à chaud et à froid

### Format d'intervention :

- Formation en entreprise partout en France
- Session collective sur Montpellier
- Formation individualisée

### Délai d'accès :

1 mois

### Tarif :

**1180€ / jour**

### Votre contact :

**Olivier SAVEY**

[olivier.savey@agileos.fr](mailto:olivier.savey@agileos.fr)

**06.22.64.13.89**

*Si vous présentez une situation de handicap nécessitant un aménagement spécifique, merci de contacter votre interlocuteur ci-dessus.*