



Meras-Network est certifié qualité par ICPF & PSI



## Programme « Bien communiquer face aux situations difficiles »

**2 jours – 14 heures**

**« Clé en main » et Pack Intra – 8 participants maximum**

### POUR QUI ?

Toutes personnes souhaitant assurer la qualité et l'efficacité de ses communications personnelles et professionnelles

**PRE REQUIS :** aucun

### NOS +

Pédagogie interactive et ludique.  
Mise en pratique immédiate des acquis par des jeux de rôle sur les situations rencontrées par les participants  
Conseils personnalisés pour devenir plus convaincant

### > OBJECTIF :

- Savoir maintenir une communication efficace et de qualité dans un contexte hostile
- Décoder ce qui est exprimé et savoir prendre du recul
- Favoriser le dialogue, trouver le mot juste et la bonne tournure de phrase
- Savoir s'adapter à l'autre pour mieux communiquer

**> Ce stage vous permettra de comprendre les comportements de vos interlocuteurs et comment vous y adapter, de développer des réflexes efficaces face aux tensions et aux conflits, d'ajuster votre communication face à vos différents interlocuteurs**

### > PROGRAMME

- Faire son auto –diagnostic sur sa capacité à bien communiquer
- Identifier et analyser les situations difficiles pour savoir y faire face
- Dépasser les « a priori » et surmonter ses peurs
- Visualiser et élargir les marges de manœuvre et trouver les options pour rétablir la relation
- Comprendre ce que les mots disent et ne disent pas
- S'entraîner au langage proactif et positif
- Savoir questionner, écouter, reformuler et adopter des comportements efficaces
- Repérer ses différents registres de communicant
- Formuler une demande
- Savoir dire NON et s'affirmer sans agressivité
- Faire une critique et savoir la recevoir
- Déjouer les jeux psychologiques et développer son assertivité en situation de débat coopératif
- Débloquer une situation en dépassant la barrière émotionnelle et en étant force de proposition

> **MATERIEL PEDAGOGIQUE** : alternance de théorie & de mise en pratique (*vidéo-projection, vidéos, films, audio*)

> **VALIDATION DE LA FORMATION** : remise d'une attestation de formation

**Modalités d'évaluation :**

- Questionnaire d'évaluation et bilan établis avant le début de stage pour chaque stagiaire
- Critères identiques pour l'évaluation de fin de formation.
- Bilan de fin de stage pour constater l'évolution de chaque stagiaire en fonction de ses capacités

> **ANIMATEURS** : Experts en Communication orale

> **SUPPORTS DE TRAVAIL**

Supports téléchargeables sur un espace client dédié avec code d'accès

> **DELAI D'ACCES** : nous contacter

> **ACCESSIBILITE** : cliquez sur le logo

