

## Savoir mener les conversations difficiles

### Objectifs :

Être en mesure de gérer les conversations compliquées et/ou conflictuelles en toute sérénité et de les aborder avec aisance. Être capable d'avoir des échanges constructifs et fructueux indépendamment de l'inconfort qu'ils peuvent parfois générer.

**Durée :** 7h

**Public :** Adhérents de France Gestion, dirigeants de TPE

**Pré-requis :** Néant

**Méthode pédagogique :** Exposé, conseils pratiques. Remise d'un support pédagogique.

**Intervenante :** Delphine ROBERT, comédienne et formatrice en communication

### Programme :

- Oser dire et se faire entendre
- Remplacer le jugement par le questionnement
- Être 100% présent
- Entendre sans forcément analyser
- Devenir intelligent avec nos émotions : passer de la peur à la raison
- Ecouter en cherchant à comprendre et à retenir le sens
- Congruence entre ce que l'on ressent, pense et affirme
- S'entraîner à la bienveillance
- Servir la cause en gagnant de l'énergie