

# Programme du séminaire pratique

## Oser dire, savoir dire et apprendre à se faire entendre

### Hôtel de l'Union, Lausanne

Horaires	Thème
08.30–09.00	Accueil
09.00-10.15	<b>Les bases</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les principaux obstacles de la communication</li> <li>• L'impact de la communication</li> </ul> <b>Les émotions</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La place des émotions dans la communication</li> <li>• Comment distinguer les faits, les opinions et les émotions et comment les traiter</li> <li>• Comment gérer ses émotions et celles des autres</li> </ul>
10.15-10.30	Pause
10.30-12.00	<b>Les outils de la communication</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le questionnement</li> <li>• La reformulation</li> <li>• L'écoute</li> </ul>
12.00-13.00	Repas
13.00-14.30	<b>Les techniques de communication</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La méthode Edredon pour faire face aux attaques et aux critiques</li> <li>• La méthode OSBD/le feedback et le « Message Je » pour faire passer un message difficile</li> <li>• La méthode pour savoir dire non sans heurter</li> </ul>
14.30-14.45	Pause
14.45-16.30	<b>Mise en pratique des différents outils autour de cas pratiques ou de vos situations personnelles</b>
16.30	Fin du séminaire

#### Adresse

Hôtel de l'Union  
 Chemin des Croisettes 2  
 1066 Epalinges-Lausanne  
 Téléphone +41 21 654 41 00  
[www.union-epalinges.ch](http://www.union-epalinges.ch)

#### Arrivées

##### En voiture

Places de parc disponibles et parkings couverts à la Coop et à Vennes.

##### En métro

Idéalement situé aux Croisettes, en face de l'arrêt terminus du métro M2.

Hôtel de l'Union

