

Développer des relations positives au travail

Des relations conflictuelles aux relations durables



1^{ère} journée

Faire face à l'agressivité immédiate

- Décoder la signification réelle d'un comportement agressif : colère rouge, colère blanche, agressivité réflexive. Comprendre sous les accusations les frustrations et les besoins réels.
- Aider son interlocuteur à décharger ses émotions, à les verbaliser et à les convertir en demandes positives. Attendre le passage de l'orage ou au contraire choisir de se faire respecter, immédiatement, avec sérénité mais fermeté.
- Comment se protéger des formes « amicales » de la violence : manipulation, chantage affectif, mangeurs de temps.
- Savoir rapidement canaliser un interlocuteur difficile au téléphone. Pratiquer l'écoute efficace et la reformulation : les questions qui apaisent.

2^{ème} journée

Différencier son attitude en fonction du profil de son interlocuteur

- Analyser le profil et les dispositions d'un interlocuteur : caractère et motivations, culture et valeurs, état d'humeur.
- Ajuster son attitude en fonction de la situation (collaborateur, partenaire, client, pensionnaire, usager etc.).
- Comprendre la logique et la récompense cachée d'un jeu de rôle pour y mettre fin rapidement... et courtoisement.
- Gérer les girouettes, les bipolaires, les méfiants, les asociaux, les abonnés aux idées fixes, les moralisateurs, les pleurnicheurs et les parleurs interminables.

3^{ème} journée

Gérer un conflit profond

- Comprendre, au-delà des accusations formulées les fondements réels d'un conflit entre personnes : frustration, déception, jalousie, compétition, confusion de rôles ou de territoires, peur de perdre une position privilégiée.
- Comprendre le processus de développement d'un conflit collectif pour l'interrompre à temps : identifier les rumeurs, les meneurs... et les humeurs. Organiser sa communication pour annoncer les mauvaises nouvelles.
- Débloquer une situation par la maîtrise des outils appropriés : explication des non-dits, techniques de négociation, gestion d'un rapport de force ou d'un décalage culturel.
- Faire face aux partenaires sociaux et faire évoluer les revendications exprimées vers une négociation constructive.

4^{ème} journée

Construire des relations durables

- Créer la confiance par la culture de la sincérité : être soi-même pour permettre à son interlocuteur de le devenir, pratiquer la communication non-violente pour développer une relation saine.
- Équilibrer la relation entre l'écoute et la parole, l'affirmation de soi et les signaux de reconnaissance.
- Savoir demander sans complexe et entendre une demande ; formuler un refus non dramatique ou une acceptation sans grimace ; remettre en cause une attitude chez un collaborateur et accepter la remise en cause d'une attitude chez soi.
- Rester dans les limites d'une relation professionnelle et refuser de jouer les rôles dangereux (victime, persécuteur, sauveur).

PARTICIPANTS

RESPONSABLES D'UNE ÉQUIPE, D'UN SERVICE, D'UNE ORGANISATION.

COLLABORATEURS AMENÉS À VIVRE DES SITUATIONS PROFESSIONNELLES DIFFICILES (AGRESSIONS, RIVALITÉS, RAPPORTS DE FORCE, CONFLITS RÉPÉTITIFS).

DRH, RRH ET COLLABORATEURS DANS LEURS RELATIONS AVEC LES PARTENAIRES SOCIAUX.

OBJECTIFS

- Répondre à la violence sous toutes ses formes par des attitudes différenciées et parfaitement appropriées.
- Affronter les contacts difficiles dans leur diversité : incivilité, manque de respect, insubordination, provocation, tentatives d'intimidation ou de manipulation.
- Gérer les relations difficiles : confusions de territoire, jalousie d'anciens collègues, déception de collaborateurs très proches, partenaires sociaux agressifs.
- Développer ses qualités relationnelles ainsi que son aptitude à développer un réseau de relations solides.

DURÉE : 32 heures réparties en 2 x 2 jours consécutifs (horaires 9h-17h30)

Pour tout renseignement, contactez-nous au **01 64 23 68 51**

PRIX : 1 590 € HT (1 901,64 € TTC)

 Repas du midi offert

- Formation adaptable en intra
- Éligible au DIF

LES PLUS

- Une formation en 4 jours pour aller au fond des choses et pratiquer sur le terrain entre les deux modules.
- Exemple de cas pratique : affronter la mauvaise foi d'un collaborateur au cours d'un entretien de recadrage.

FORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

- > Gérer les personnalités difficiles (2 jours)
- > Gérer les caractères dans les diversité (3 jours)
- > Cycle Gestion des Personnalités (3 x 2 jours)