

Apprendre à gérer les relations difficiles

Efficacité Relationnelle

Ref. SRD  2 jours



Objectifs

- Acquérir quelques notions de base en psychologie pour caractériser les situations de travail tendues.
- Identifier sa stratégie privilégiée de communication et s'entraîner à pratiquer des modèles de réponses alternatifs pour intervenir efficacement.



Pédagogie

- On apprend en faisant. Le stage est destiné à des volontaires pour stages intensifs, 80 % du temps étant consacré à la pratique.
- Remise d'un dossier de stage.



Pré-requis

Avoir déjà suivi un stage de base en communication.



Public concerné

Membres d'une équipe constituée ou d'une équipe projet.



Préparation

3 semaines avant le stage chaque participant reçoit un questionnaire référentiel de compétences permettant de s'auto évaluer et d'identifier ses axes de perfectionnement.



Et ensuite...

Suivi en situation :

- 3 entretiens téléphoniques d'1 heure, avec un formateur, répartis sur 3 mois
 - Ou 2 heures d'entretien en face à face
- Tarif du suivi : 300 € HT

Stage complémentaire :

- Maîtriser les techniques de l'affirmation de soi.
- Pratiquer l'écoute active avec empathie.



Programme

Les fondamentaux de la relation

- Demander, donner, recevoir, refuser : 4 fondamentaux de la relation.
- Les injonctions, menaces, culpabilisations et autres ingrédients d'une relation difficile.
- L'approche par les types de personnalité : avantages et limites.

Comprendre les modes de fonctionnement des personnalités difficiles

- Les troubles de la relation à autrui.
- Apprendre à s'affranchir d'une relation « dérangeante ».

Réguler une relation difficile

- Ne pas riposter :
sortir de l'emprise sans donner prise.
- Ne pas rompre :
apprendre à reconnaître le bien-fondé qui pousse l'autre dans ses retranchements.
- Ne pas céder :
viser des concessions réciproques pour une relation sans équivoque.

Développer une posture distanciée

- Relater les faits.
- Prendre conscience de ses sentiments.
- S'entraîner à l'empathie.
- Accepter un refus.
- Prendre conscience de sa tendance à interpréter les paroles ou les actes d'autrui.

Agir efficacement face et avec les personnalités difficiles

- Les recommandations de la diplomatie, du protocole et des codes de politesse pour agir avec les personnes difficiles.
- Savoir identifier les pièges relationnels.
- Savoir construire des stratégies de communication efficaces pour sortir des scénarios répétitifs.