

GESTION DES RELATIONS DIFFICILES

2 jours

MAINTENIR UN LIEN CONSTRUCTIF EN SITUATION DE TENSION

PROGRAMME DE LA FORMATION

IDENTIFIER LES DIFFICULTÉS DE LA RELATION

- › Les différentes facettes d'une relation difficile : à quel moment une relation devient-elle difficile ?
- › Dissocier les enjeux de la relation pour mieux gérer la situation
- › Appréhender les personnalités difficiles : celles qui nous correspondent et celles que l'on choisit d'écarter
- › Reconnaître les signaux précurseurs des dysfonctionnements
- › Réagir face à l'irritation, la colère, l'agression et l'attaque verbale
- › Comprendre l'expression des émotions et leurs conséquences : d'où viennent-elles ? À quoi servent-elles ?

Test d'auto-évaluation

Réflexion/synthèse en utilisant les principes du Metaplan

GÉRER UNE SITUATION DIFFICILE AVEC UN COLLÈGUE

- › Transformer la difficulté en opportunité
 - › Savoir dire "non" tout en préservant la relation
 - › Faire face aux résistances de l'interlocuteur
 - › Gérer les réclamations, les remontrances, les reproches
- Mises en situation : analyser le déroulement d'un échange (contenus, attitudes...)

MAÎTRISER LES COMPORTEMENTS DIFFICILES

- › Dissocier problème et attitude
- › Désamorcer l'agressivité : 4 étapes fondamentales du traitement technique de l'agressivité
- › Les outils de communication efficaces avec les personnalités difficiles

Test individuel : quel est son niveau d'affirmation ?

ADOPTER UNE ATTITUDE EFFICACE

- › Identifier les enjeux de la situation
- › Savoir recevoir les messages négatifs
- › Mobiliser ses ressources personnelles
- › Choisir une posture adaptée à la situation
- › Adresser les messages apaisants, les messages d'autorité et les messages d'ouverture

Mises en situation : comment affirmer un refus ?

Mises en situation sur les règles d'actions et les attitudes à éviter

OBJECTIFS

- Identifier les origines et les mécanismes de l'agressivité.
- Gérer les comportements négatifs.
- Adapter son comportement en situation délicate.
- Répondre efficacement en situation difficile.

LES PLUS DE CETTE FORMATION

- Une analyse individuelle permettant une prise de conscience de ses comportements dans les situations de tension
- Des mises en situation et exercices pratiques pour comprendre l'application concrète des techniques et outils présentés
- La possibilité de travailler sur les situations vécues par les participants

PUBLIC ET PRÉREQUIS

Responsables et collaborateurs confrontés à des situations de communication difficiles, d'agressivité, ou à un public difficile dans le cadre professionnel

MOYENS PÉDAGOGIQUES, TECHNIQUES, ENCADREMENT

Questionnaire adressé aux participants 15 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
Mise à disposition d'un support pédagogique et d'un accès personnel à des e-ressources en ligne à l'issue de la formation
Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

SUIVI ET ÉVALUATION

Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
Évaluation à chaud et à froid

Participant(e)

Mme M. Nom

Prénom

Fonction

E-mail

(obligatoire pour accéder à vos documents personnalisés, avant et après votre formation)

Tél. (ligne directe)

Tél. mobile (pour infos de dernière minute)

Mesures compensatoires pour les personnes en situation d'handicap :
.....

Formation choisie

Titre

Référence

Dates

Lieu

Options proposées pour certaines formations :
- Accès e-ressources pendant un an (remise de 40% sur le prix public)
- Veille juridique pendant un an (remise de 70% sur le prix public)
- Expertise décisionnelle d'une heure (remise de 30% sur le prix public)

Merci de préciser votre choix :
 Accès e-ressources* Veille juridique* Expertise décisionnelle

Indiquez le tarif total (Formation + option(s) choisie(s))

Entreprise / Établissement

Raison sociale

Adresse

Code postal [][][][][][] Ville

Téléphone

N° d'identification (TVA intracommunautaire)

Code APE / NAF

N° Siret []

Responsable de l'inscription

Mme M. Nom

Service/Fonction

Tél. (ligne directe)

Prénom

E-mail

Facturation/Règlement

FACTURE À ADRESSER À L'ENTREPRISE / L'ÉTABLISSEMENT :

À l'attention de Mme M.
Nom

Prénom

Service/Fonction

E-mail

Libellé de la facture

Si la facture est à adresser à l'entreprise mais à une autre adresse ou un autre service, merci de préciser

Un numéro de bon de commande interne à votre entreprise doit-il apparaître sur la facture ?

OUI NON

Si OUI, numéro :

GERESO se réserve le droit de facturer une pénalité forfaitaire si le client n'a pas transmis son bon de commande avant le début de la formation

Prise en charge (si parcours certifiant) :

CPF Entreprise OPCO

FACTURE À ADRESSER À L'OPCO :

Nom de l'OPCO

Numéro de prise en charge

Adresse de votre OPCO

Code postal [][][][][] Ville

Si GERESO n'a pas reçu l'accord de prise en charge de l'OPCO le dernier jour de la formation, le client sera facturé de l'intégralité du prix de la formation.

Fait à :

Le :

Signature et cachet de l'Entreprise / l'Établissement, précédés de la mention « bon pour accord » :

La signature de ce bulletin d'inscription vaut acceptation des conditions générales de vente précisées sur www.gereso.com/mentions-legales-et-cgv