

Gérer des relations DIFFICILES

Inter à Paris



3 participants maxi
Réalisation assurée
aux dates prévues

Durée : 2 jours + indiv.

Dates : Paris

8 – 9 mars

20 – 21 mai

6 – 7 septembre

18 – 19 novembre

|

Prix HT : 1.690 €

- ◆ Clarification des objectifs
- ◆ Travail en journées
- ◆ Session Individuelle de suivi et conseils personnalisés : 1 H 30

Individuel

Durée : 10 heures

Dates : choisies avec le stagiaire

Prix HT : 2.100 €

- ◆ Clarification des objectifs
- ◆ Travail sur 10 H réparties en 2 sessions
- ◆ Appels appui

En option - sessions individuelles de suivi : 210 €/heure

Intra (Sur mesure)

Adaptation du nombre de participants, du contenu et de la durée, en fonction des objectifs visés.

Animateurs

Marie GENDRON
 Alexandre STSERBAKOV

CONTEXTE :

Dans la vie professionnelle, l'aspect relationnel est fondamental. Nombreux sont ceux qui se plaignent de ne pouvoir établir une relation normale avec telle ou telle personne en décrétant que c'est "une personne difficile".

Qu'il s'agisse d'un collaborateur, d'un client, d'un collègue, il est important de dépasser cette cause d'inefficacité et de se donner la capacité de travailler ensemble.

OBJECTIFS :

A l'issue de cette formation, les participants disposeront de moyens pour :

- relativiser leurs propres réactions,
- mettre en place une stratégie pour aller à la rencontre de l'autre,
- enclencher un comportement positif de coopération, confortable et efficace,
- anticiper et gérer les tensions.

PUBLIC : Tout collaborateur chargé d'encadrement ou ayant des relations fréquentes en interne ou en externe (Commerciaux, Service Client, Recouvrement,...)

THÈMES pouvant être abordés

Identifier les différents types de personnes avec lesquelles les relations sont difficiles

Les agressifs, les victimes, les rebelles, les personnes démotivées, les personnes qui se braquent sur leurs idées, les indécis,...

Adapter ma "lecture du monde"

Eviter les a priori sur les personnes, me départir de mes représentations réductrices, construire une attitude d'ouverture, "aller vers" l'autre

Avoir un comportement "Adulte"

Etre positif, recueillir de l'information objective auprès de mes interlocuteurs, en sachant questionner avec respect, reformuler, s'appuyer sur les faits

Gérer mes émotions et mes appréhensions, dans le cas de difficultés importantes

Identifier mes propres attitudes défensives ou agressives

Savoir choisir contenu, moment, contexte,...

Contrôler mes représentations qui détériorent mon ressenti

Savoir me mobiliser

Développer l'estime de moi et la confiance en moi

Elaborer une image de moi porteuse, à la fois d'assurance personnelle et de valorisation de l'autre, bien ancrer en moi les ressources qui me sont nécessaires

Elaborer de nouvelles stratégies de communication, en fonction des types de personnes

Intégrer les plans émotionnels, comportementaux et ceux du traitement de l'information pour rendre mon rapport aux autres efficaces

Savoir renforcer un lien nouveau, propice à la collaboration.