

Gestion des relations difficiles

Cette formation vise à acquérir des réflexes comportementaux utiles dans des situations relationnelles. Savoir dire les choses avec diplomatie pour préserver et développer la relation et créer un climat propice au travail en équipe.

Durée de la formation : 14h
Participants : 4 à 12 personnes



Public concerné

- Toute personne amenée à gérer des situations relationnelles délicates avec des clients, usagers ou collègues

Objectifs

- Garder le cap dans les relations tendues avec client et/ou entre collègues
- Empêcher l'escalade du conflit
- Apprendre et installer de nouveaux savoir-faire

Programme

- Les bases de la communication positive :
 - Bases de la communication en 5 points
 - Gestion de l'émotion
 - Les 3 états du moi
 - Savoir se positionner
- Intervenir avec tact
 - La communication Non Violente
 - Dire ce qu'on a pas envie d'entendre
 - Oser l'empathie

Méthodes pédagogiques

- Démonstrations, exercices d'appropriation, jeux de rôle au plus près des réalités professionnelles

Prérequis

- Délai d'accès : 7 jours avant le début de la formation