

Vous souhaitez travailler de manière plus sereine avec tout type d'interlocuteur dans des contextes tendus ?

Cet atelier a pour vocation de vous aider à prendre du recul, à vous préserver et à faciliter vos relations avec des personnes avec lesquelles vous n'arrivez pas à vous entendre. Il vous donne des clés issues de l'Analyse transactionnelle pour anticiper les difficultés et communiquer de façon constructive au quotidien. Vous repartez avec une boîte à outils applicable immédiatement.

Objectifs

- Rester serein en toutes circonstances
- Savoir réagir positivement face à un comportement inattendu ou inapproprié
- Adapter sa communication au profil de l'interlocuteur difficile
- Se constituer une boîte à outils opérationnelle

Programme

Identifier les différents types d'interlocuteurs difficiles

- Reconnaître l'agressif, le terrorisé, le « je sais tout », le petit chef, le dictateur, le « c'est pas pour moi », le dépressif, l'anxieux, le manipulateur, le harceleur
- Quels sont pour vous, vos interlocuteurs difficiles ?
- Identifier les raisons de ces comportements et attitudes pour mieux les vivre

Faire le point sur sa façon de communiquer et l'impact sur l'autre

- Identifier son mode de communication verbal, paraverbal et non verbal
- Découvrir son positionnement en Analyse transactionnelle : le Parent, l'Adulte, l'Enfant
- Comprendre les différents jeux relationnels : transactions complémentaires, croisées, sous-jacentes
- Identifier son positionnement mental : les positions de vie pour désamorcer le rapport de force

Adopter les attitudes et les comportements les plus adaptés selon l'interlocuteur

- Choisir les mots justes et expressions appropriées
- Adopter le comportement Adulte pour une relation saine et équilibrée
- Garder la bonne distance pour se préserver émotionnellement
- Savoir se préserver et prendre du recul

Mises en application des outils à différents cas (selon les besoins des participants)

Exemples :

- Rassurer un terrorisé
- Convaincre un « c'est pas pour moi »
- Se protéger de l'anxieux et du dépressif
- Déjouer le manipulateur et le harceleur

Pour qui ?

- Toute personne ayant à faire face à des personnalités perçues comme difficiles dans son milieu professionnel

Pédagogie

- Mises en situation issues de la réalité professionnelle de chacun filmées (optionnel) et débriefées
- Réflexion et production collectives
- Exercices ludiques
- Apports méthodologiques
- Pour une bonne assimilation des outils et compte tenu de l'enjeu pédagogique, l'atelier est limité à 8 participants