



2  
Jours

## Résoudre les problèmes relationnels au travail

dans **COMPETENCES RELATIONNELLES - COMPETENCES RELATIONNELLES** / Réf : EFF-COR-15

### Objectifs de la formation

- Identifier les causes des problèmes relationnels
- Analyser et prendre du recul sur la situation
- Adapter son mode de communication pour traiter la problématique

### Programme de la formation

A l'issue de la formation, les participants seront préparés à :

#### Jour 1 - Matin

##### 1. Evaluer son mode de fonctionnement actuel

- Analyser le problème relationnel
- Diagnostiquer sa recherche de solution
- Identifier les causes d'échec de la résolution du problème relationnel
- Mettre en place le processus de changement de comportement

#### Jour 1 - Après-midi

##### 2. Identifier les causes des problèmes et leurs conséquences

- Le filtre de la perception sur la problématique
- Définir les enjeux pour chacun
- Mettre en corrélation le contexte du différend

##### 3. Différencier les modes de communication et les profils de personnalités

- La communication entre émetteur et récepteur



- Les profils de personnalités
- Les raisons d'une mauvaise communication
- Le triangle dramatique de Karpman

## Jour 2 - Matin

### 4. Adopter la méthode du lâcher prise

- La culture du compromis
- Identifier les options possibles
- Communiquer sa solution de façon claire et efficace

## Jour 2 - Après-midi

### 5. Découvrir le défi du langage

- Adopter une communication pacifique
- Travailler sur des informations objectives
- Traiter les objections et poser les bonnes questions en retour

## Pré-requis

Aucune connaissance préalable n'est requise pour suivre cette formation

## Public cible

Toute personne souhaitant améliorer ses compétences relationnelles et comportementales dans des contextes de tensions professionnelles

## Pédagogie

### Méthodes pédagogiques



- Les concepts, outils, méthodes seront transmis au travers de présentations théoriques
- Pour s'assurer de la bonne assimilation des savoirs, le formateur proposera des études de cas pratiques issues ou inspirées des situations des apprenants
- Des ateliers collaboratifs en sous-groupes (workshop) pourront être mis en place afin de faciliter l'acquisition des connaissances

## Modalités d'évaluation

- Les acquis des participants seront mesurés tout au long de la session de formation
- L'évaluation privilégiera la réalisation de cas pratiques corrigés
- Elle pourra également prendre l'aspect d'un QCM ou d'un quiz
- Enfin la bonne acquisition des savoirs pourra être vérifiée par la mise en place de jeux de rôles évalués avec retours du formateur
- Une attestation de formation reprenant l'ensemble des objectifs pédagogiques sera délivrée à chaque participant à l'issue de la formation

