

# Etablir une communication et des relations positives

2 jours - 14 heures

Code formation : ADHCOM0180



adhara.fr

## Objectifs

Augmenter l'efficacité de ses relations de travail afin de maîtriser les situations relationnelles sensibles. Limiter les actions inefficaces et développer un comportement adapté aux réactions d'agressivité, de passivité et de manipulation.

## Participants

Toute personne souhaitant améliorer son efficacité et ses relations interprofessionnelles.

## Prérequis

Pas de prérequis pour cette formation

## Pédagogie

La pédagogie est basée sur le principe de la dynamique de groupe avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion collectives et individuelles, d'exercices, d'études de cas et de mises en situations observées. Formation / Action participative et interactive : les participants sont acteurs de leur formation notamment lors des mises en situation car ils s'appuient sur leurs connaissances, les expériences et mettront en œuvre les nouveaux outils présentés au cours de la session.

## Remarques

## Certification

## Profil de l'intervenant

Consultant-formateur expert. Suivi des compétences techniques et pédagogiques assuré par nos services.

## Moyens techniques

Encadrement complet des stagiaires durant la formation. Espace d'accueil, configuration technique des salles et matériel pédagogique dédié pour les formations en centre. Remise d'une documentation pédagogique papier ou numérique à échéance de la formation.

## Méthodes d'évaluation des acquis

Un contact téléphonique est systématiquement établi avec le stagiaire ou la personne chargée de son inscription afin de définir le positionnement. Si besoin, un questionnaire est adressé pour valider les prérequis en correspondance et obtenir toute précision nécessaire permettant l'adaptation de l'action. Durant la formation, des exercices individuels et collectifs sont proposés pour évaluer et valider les acquis du stagiaire. La feuille d'émargement signée par demi-journée ainsi que l'évaluation des acquis sont adressées avec la facture.

## Programme

### Mieux se connaître grâce à un autodiagnostic

Comprendre les limites de nos comportements traditionnels de passivité, d'agressivité ou de manipulation...

# Etablir une communication et des relations positives

2 jours - 14 heures

Code formation : ADHCOM0180



adhara.fr

## Réagir aux comportements agressifs, passifs, manipulateurs

Identifier les comportements agressifs, passifs, manipulateurs... et développer un comportement adapté

Faire face à l'agressivité

Comprendre et faire dépasser les comportements passifs

Développer l'habileté à déjouer les manipulations

Savoir réagir au questionnement

## Savoir demander afin d'obtenir

Les enjeux de la situation

Connaître les différentes étapes de la méthodologie

## Savoir exprimer son désaccord afin d'éviter les tensions

Utiliser le DESC

Jouer cartes sur table pour mieux traiter un problème relationnel

Savoir dire non sans agressivité et en expliquant son refus

## Gérer les critiques et les compliments

Formuler une critique qui puisse être entendue et "débouche" sur une situation constructive

Recevoir une critique avec confort

Gérer et utiliser les critiques justifiées

Faire face aux critiques injustifiées et aux manipulations

Recevoir et faire des compliments

## Savoir négocier et établir des relations coopérantes

Connaître les méthodes de négociation gagnant/gagnant

Anticiper les conflits inutiles

Trouver des compromis réalistes et des accords profonds