FICHE H CONSEIL

Gérer les relations avec de fortes personnalités

½ à 1 jour

Introduction

- objectifs, contenu, méthode, organisation, présentations

Bien écoute pour prévenir les tensions : les 6 attitudes de Porter

1. d'évaluation, de jugement

2. d'interprétation, interprétative

3. de soutien, rassurante

4. d'enquête, exploratrice

5. de compréhension, compréhensive

6. de résolution, pragmatique

Dans une relation qui peut se tendre, quelle est la « clé de contact » ?

Echange : est-ce que je sais vraiment écouter… à la maison ? … au travail ?

Gérer la relation avec des fortes personnalités

Face à moi, si j'ai une autruche, un renard, un requin… comment interagir

Echange : quelle nature de relation ai-je avec des personnes de fort tempérament ?

Assertivité : respecter et se faire respecter

Exercice : un collaborateur me parle vulgairement…

Analyser la situation avec le modèle des 4 côtés du carré

règles et lois, valeurs… et sévir si besoin

Ecouter et essayer de comprendre l'autre

- quel est son besoin, son objectif ?

- comment puis-je l'aider ?

Responsabiliser et orienter l'énergie de l'autre sur un axe positif

Retour à la clé de la reconnaissance

Atelier : travail sur des situations concrètes

La communication non violente

Histoire et grands principes

Identifier les pièges, prévenir les escalades

Ne pas mettre d'huile sur le feu et empêcher les autres de le faire

L'importance du non verbal

La méthode OSBD (Objectivité-Sentiments-Besoins-Décision)

application sur des situations concrètes, exercices de simulation

Conclusion

- synthèse des apports
- réflexion individuelle
- élaboration du plan d'action individuel