



# Mieux interagir dans les relations professionnelles complexes et optimiser la collaboration professionnelle

Mise à jour le 13/02/2026

## Objectifs

À l'issue de la formation, l'apprenant sera en capacité de :

- Comprendre les mécanismes qui rendent certaines relations professionnelles plus sensibles, voire tendues
- Identifier et ajuster sa propre posture pour maintenir une relation constructive dans la durée
- Acquérir des outils de communication efficaces pour prévenir ou réguler les tensions et optimiser la collaboration professionnelle
- Explorer les typologies de comportements déstabilisants

## Public

Tout public

## Programme

### Qu'est-ce qui rend une relation professionnelle difficile ?

- Identification des mécanismes relationnels
- Facteurs aggravants
- Grille d'analyse des interactions

### Focus sur certains profils déstabilisants

- Typologie de comportements perturbateurs fréquents : agressif, négatif, silencieux, « je sais tout », victime, ...
- Les « personnalités difficiles » selon Roland Guinchard

### Ajuster sa posture professionnelle pour mieux gérer ses situations complexes

- La notion de posture
- Conscientiser sa posture : Position de vie, triangle de Karpman
- Un cadre protecteur : 3P, clarifier le cadre de la relation et les limites (rôle, mission, attentes, règles du jeu)



---

## **Techniques de communication pour fluidifier la relation et désamorcer les tensions**

- L'écoute active, la reformulation, le silence stratégique (Test de Porter)
- L'art du questionnement : ouvrir sans confronter
- L'identification des émotions et leurs régulations : la boussole émotionnelle
- S'exprimer sans attaquer : le message en « je », la CNV, le DESC

### **Ajuster sa stratégie de communication selon les profils**

- Techniques pour motiver et canaliser certains profils
- Stratégies pour gérer les « personnalités difficiles »

### **Elaboration d'un plan d'action individuel pour optimiser ses interactions en situations complexes**

#### **DURÉE & DATES**

2 jours soit **14 heures**

- 2-3 mars 2026
- 2-3 novembre 2026

Pour être informé d'éventuelles dates supplémentaires ou organiser une formation sur votre site : [Écrivez à formationcontinue27@normandie.cci.fr](mailto:Écrivez_à_formationcontinue27@normandie.cci.fr)

#### **COÛT INTERENTREPRISES**

900 € net de taxe / pers.

#### **EFFECTIFS**

##### **Effectifs interentreprises**

Min. 4 participants / Max. 8

##### **Effectifs intra-entreprise**

Min. 1 participant / Max. 6

#### **PRÉREQUIS**

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

#### **MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES**

Alternance d'éléments théoriques, d'exercices pratiques, échanges interactifs, jeux de rôles et séance de co-développement

#### **SUIVI ET ÉVALUATION**



- Signature de feuilles d'émargement
- Evaluation
- Questionnaire de satisfaction
- Attestation de formation
- Certification en option

#### **ENCADREMENT**

Formateur consultant en management et RH, Coach et médiateur

#### **ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP**

[Retrouvez notre charte d'accueil des personnes en situation de handicap en cliquant ici](#)

#### **MODALITÉS D'INSCRIPTION**

[Retrouvez toutes les modalités d'inscription à nos formations en cliquant ici](#)

#### **DÉROULEMENT DE LA FORMATION**

[Vous souhaitez savoir comment se déroule une formation à la CCI Portes de Normandie ? Cliquez ici pour en connaître le déroulement.](#)

#### **TAUX DE RÉUSSITE AUX CERTIFICATIONS**

[Cliquez ici pour découvrir les taux de satisfaction à nos formations](#)

#### **[BESOINS D'INFOS](#)**

#### **DANS LE MÊME DOMAINE**

[Accompagner le changement](#)

[Acquérir les compétences techniques indispensables à la gestion du personnel](#)

[Animer une équipe de travail \(éligible CPF\)](#)

[Conduire des réunions efficaces](#)

[Comprendre et appliquer les fondamentaux RH au quotidien](#)

[Exercer le rôle de tuteur en entreprise \(éligible CPF\)](#)

[Exercer la mission de formateur en entreprise \(éligible CPF\)](#)

---



[Mieux interagir dans les relations professionnelles complexes](#)

[Gestion des absences](#)

[Gestion du burnout chez les managers et cadres](#)

[Harcèlement, sexisme et violences au travail : identifier et agir](#)

[Handicaps invisibles : Identifier, adapter et accompagner](#)

[Le contrat de travail de A à Z](#)

[Le pouvoir disciplinaire](#)

[Le pouvoir du feedback : motiver, recadrer, faire grandir](#)

[Les points de vigilance en droit du travail](#)

[Manager avec les accords tolèques \(gestion des conflits\)](#)

[Manager ses anciens collaborateurs](#)

[Management transverse : manager une équipe sans lien hiérarchique](#)

[Négocier et gérer les conflits](#)

[PLATO – Acquisition](#)

[PLATO – Expert](#)

[Encadrants : Comprendre et Prévenir le Harcèlement sexuel](#)

[Prévenir les risques psychosociaux](#)

[Process Communication Model® Manager : Comprendre, Ajuster, Conduire vos équipes](#)

[Référent handicap : accompagnement à la mise en œuvre des politiques d'inclusion](#)

[Renforcer sa posture de manager](#)

[Réussir l'intégration d'un nouveau collaborateur](#)

[Savoir déléguer et responsabiliser ses collaborateurs](#)

[ACCUEIL](#)

