



Objectifs

- S'affirmer positivement de manière adaptée dans ses relations professionnelles (collègues, hiérarchie, clients) à partir des clés de la communication relationnelle positive.
- Dépasser ses freins, conditionnements, rigidités dans la relation avec les autres.
- Gérer les tensions et conflits relationnels du travail.
- Développer sa confiance dans ses interactions professionnelles.
- Gagner en assurance et en aisance.

Participants / Prérequis

Salarié ayant besoin d'améliorer sa communication et gagner en aisance dans ses contacts quotidiens: vis-à-vis des partenaires extérieurs des services contentieux, comptables et financiers, services des achats, services commerciaux, Salarié dont le poste d'interface nécessite des relations fréquentes vis-à-vis des collaborateurs internes : service administratif et RH, service de la logistique, service qualité, service production. Cette formation ne nécessite aucun prérequis.

THEMES TRAITES

Evaluer son fonctionnement relationnel

- Identifier sa façon d'agir et d'être en relation.
- Comprendre l'origine de ses réactions face à une situation problématique au travail.
- Dépasser ses freins (peurs, croyances limitantes, messages contraignants).
- Déterminer ses comportements inefficaces et les dépasser: réactionnel, agressivité, fuite, passivité.
- Développer la confiance en soi et son élan vers l'autre.

Repérer les freins à la communication interpersonnelle

- Repérer les attitudes et expressions anti-relationnelles.
- Sortir de l'accusation et du jugement de valeur.
- Différencier interprétation et observation objective pour mieux communiquer.
- Adopter une attitude de vigilance face aux parasitages relationnels.

→ *Cours sur les bases de la communication- Exercices de training-Quizz*

S'affirmer de façon adaptée au travail (assertivité)

- Faire passer clairement un message à son interlocuteur et écouter le sien.
- Formuler une demande, une critique, une proposition.
- Savoir dire sans juger aux collègues, hiérarchie.
- Savoir dire "non" sereinement lorsque c'est nécessaire, sans culpabiliser.
- Exprimer son point de vue en réunion, se responsabiliser.
- Susciter l'intérêt de ses interlocuteurs.

→ *Cours de communication non violente- Exercices de training-Quizz*

Gérer les conflits relationnels ou situations tendues

- Ecouter et exprimer son point de vue sans agressivité.
- Se positionner sans s'opposer en situation tendue.
- Faire face à une objection, critique, aux attaques.
- Ne pas tomber dans l'automatisme du réactionnel.
- Ne pas confondre ce que nous « envoie » l'autre et sa propre image.
- Savoir désamorcer la colère, la tension chez son interlocuteur.
- Pratiquer l'écoute centrée sur la personne.

→ *Cours d'écoute centrée- Exercices & Quizz.*

Les plus de cette formation :

+ 3h de ressources en ligne offertes

Cours	Exercices
Focus	Tests
Vidéos pédagogiques	Cas pratiques

Moyens et méthodes pédagogiques

En Présentiel :

Salle de formation, un support de formation sera communiqué à l'ensemble des participants résumant les aspects théoriques, les astuces et les points clés.

A noter que les techniques d'animation sont interactives. En effet, elles s'appuient sur des cas concrets vécus par les participants et intégrés par le formateur. Par conséquent, la démarche pédagogique alterne apports de connaissance théorique et mises en pratique. Travail en sous-groupe, photo langage, jeux de rôles, jeux pédagogiques et de coopération rythment le travail progressif des participants tout au long du stage.

Enfin, la formation se clôture par l'évaluation de la progression des participants et des actions concrètes à mettre en œuvre à leur retour en entreprise.

En Distanciel :

Les sessions en distanciel se déroulent sur le logiciel CISCO WEBEX (validé par le SILL -socle interministériel des logiciels libres) sur un serveur dédié. Les classes virtuelles sont supervisées par notre équipe digitale, pour accompagner les participants.

Via le potentiel des outils du logiciel, la pédagogie sera active et ludique. Les participants pourront travailler par groupe ou sous-groupe dans des salles séparées. Les documents peuvent être partagés et interactifs pour une animation vivante et stimulante.

Blended (ressources mixtes):

En plus du présentiel, accès au mode « Blended » (ressources mixtes) pour un approfondissement des objectifs de stage, d'une durée variable de 3 à 5 heures, selon la formation choisie. Il est accessible durant 30 jours à partir de la plateforme e-learning. Des cours, des vidéos de mise en situation, de mise en pratique assurent la pérennité de ces acquis dans votre quotidien professionnel.

La formation en ligne est dispensée à travers une plateforme e-Learning, un espace numérique de travail et de suivi. Une équipe digitale assure le suivi des participants tout au long de la formation.

Un espace d'échange via le forum permet aux participants de garder le lien avec leur groupe et leur formateur.

Evaluations

Tout d'abord, un **questionnaire de préformation** sera remis au candidat avant le démarrage de la formation. Le formateur évaluera les connaissances et compétences de chaque apprenant et réajustera ses modalités pédagogiques aux besoins. Une **évaluation sommative** clôturera la formation afin de vérifier la bonne acquisition des objectifs de stage. De plus, une **évaluation de satisfaction à « chaud »** puis **une à « froid »** à 2 mois seront à compléter par le participant pour nous faire part de son retour quant à la formation et à la mise en pratique des acquis dans son quotidien professionnel. Par ailleurs, les évaluations seront transmises à travers un lien ou un QR code qui redirigera vers la plateforme « Drag'n Survey ». Cela nous permettra de réaliser des analyses de satisfaction ou d'obtention des résultats, de statistiques, de graphiques etc... en temps réel.

Développer sa communication & assertivité au travail

« Blended »

A partir des outils de la communication relationnelle

Intervenante (s) :

Formatrice en communication, relations humaines et management d'équipe, spécialisée dans la Méthode ESPERE®. Coach certifiée « Corporate coach and team trainer® » selon l'approche de V. LENHARDT, certifiée Ariane Méthodologie de Maryse & Olivier RONCERAY-TOURNON.

ou

Coach professionnel et formatrice en communication non-violente & relations humaines.

Modalités et délai d'accès :

Pour toute inscription, contactez nos conseillers qui vous accompagneront (conseil@sesame-formation.re) / 02.62.22.02.02

Aucun délai n'est requis.

Durée : 3 jours, soit 21 heures de formation présentielle de 09h à 17h + 3h de distanciel, soit 24h de formation.

Lieu et date(s) actualisé(s) : cf site web : www.sesame-formation.re

Coût HT : Conditions tarifaires inter-entreprises : 1250,00 € HT / personne.

Conditions tarifaires intra-entreprises (coût pédagogique/jour) : nous consulter

Accessibilité : Nos salles, ainsi que celles de nos partenaires sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Nos logiciels distanciels offrent également des outils qui permettent de répondre à vos besoins. Pour toute demande, nous vous invitons à contacter nos 2 référents Handicap.

Programme mis à jour en novembre 2021.