



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

Les techniques d'animation seront actives et se baseront sur des cas concrets apportés par le formateur et/ou les participants. Elles alterneront les apports de connaissances, des exemples réels (situations rencontrées par les participants ou le formateur). Les participants travailleront sur des études de cas pratiques et des mises en situation.

En Distanciel :

Les sessions en distanciel se déroulent sur le logiciel Teams. 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.

En Live :

Formation se déroulant dans nos locaux en présentiel, sur un écran Multifonctions de communications (MFC). Cette modalité est proposée afin de garder les bénéfices de la formation présentielle, tout en ayant un formateur à distance.

Cela offre la possibilité également d'intégrer des participants à distance dans une formation en présentiel. La borne interactive permet un affichage dynamique et une meilleure fluidité et cohérence dans les échanges. C'est un outil complet qui permet au formateur d'offrir une formation présentielle enrichie d'interactivités digitales.

Blended :

Le Blended propose 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. 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

Un questionnaire de préformation est transmis aux participants avant le démarrage de la formation. Il permet au formateur d'évaluer les besoins des participants et peut ainsi calibrer au mieux son intervention.

Des évaluations formatives jalonnent le parcours afin de mettre en évidence les points forts des apprenants et leurs axes d'amélioration. Ces évaluations permettent aux formateurs d'identifier les problématiques et d'affiner leurs approches pédagogiques.

Une évaluation de satisfaction à « chaud » évalue les différents axes « qualité » de la formation, puis une à « froid » 2 mois après la fin du parcours pour prendre en considération le retour d'expérience, l'adaptation au poste de travail, l'évolution et les besoins des participants.

Toutes nos évaluations seront transmises à travers un lien ou un QR code qui redirigera vers la plateforme « Drag'n Survey ». Celle-ci centralise les retours et nous permet une analyse opérationnelle des résultats et de nos axes d'amélioration à mettre en place. La qualité et la pertinence de nos formations reste notre priorité.

Développer sa communication & assertivité au travail

« Blended »

A partir des outils de la communication relationnelle

Intervenant :

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 : Nous contacter

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 notre référent Handicap.

Programme mis à jour en avril 2026