

## Objectifs

- Développer/renforcer ses compétences de management, hors relation hiérarchique.
- Développer sa capacité à communiquer et faire appliquer des consignes dans cet environnement.
- Développer son influence auprès de ses interlocuteurs sans autorité hiérarchique.
- Gérer les situations relationnelles délicates pour dépasser les résistances ou l'inertie.
- Créer une relation de confiance avec les acteurs des missions transverses.

## Participants / Pré requis

Managers de service support, Responsable qualité, chef de projet, collaborateur pilotant une équipe projet, chargé de mission.

Cette formation ne nécessite aucun prérequis.

## THEMES TRAITES

### **Développer son influence et sa confiance sans autorité hiérarchique**

- Connaître et évaluer son fonctionnement relationnel.
- Repérer les difficultés relationnelles majeures en lien avec la spécificité (reconnaissance, identité, légitimité).
- Développer son leadership à partir de ses points forts.
- Donner du sens à sa mission.

### **Développer son assertivité et son impact pour mobiliser**

- Apprendre à formuler clairement ses demandes, attentes, besoins.
- Trouver les mots, les attitudes pour s'affirmer positivement.
- Développer son impact en situation.
- Connaître les règles d'hygiène relationnelle fondamentales pour une qualité de communication.
- « Nourrir » positivement la relation avec ses interlocuteurs pour faire progresser la mission.
- Développer l'écoute centrée sur la personne et savoir questionner.
- Apprendre à méta-communiquer pour garantir une qualité de relation.
- Transmettre enthousiasme et envie d'avancer ensemble.

### **Eviter les pièges de la mission transverse**

- Court-circuitage.
- Imposer brutalement une décision.
- Négliger les différences culturelles.
- Dévaloriser ses interlocuteurs.
- Connaître et dépasser les obstacles à la communication relationnelle.

### **Gérer les situations relationnelles délicates**

- Dépasser la tendance à prendre les réactions de l'autre sur soi.
- Savoir gérer les résistances de ses interlocuteurs.
- Se positionner sans s'opposer.
- Confirmer le point de vue de l'autre en situation de confrontation.
- Désamorcer les tensions chez son interlocuteur.

### **Développer une relation de confiance avec les différents acteurs**

- Créer l'alliance avec le manager hiérarchique pour faciliter les relations tripartites.
- Poser un contrat relationnel pour faciliter la coopération.
- Susciter l'adhésion autour d'une mission.

## 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.

## Intervenant :

Formatrice en communication, relations humaines et management d'équipe, spécialisée dans la Méthode ESPERE®. Coach certifiée « Corporate coach and team trainer® » (individuel et d'équipe), selon l'approche de V. LENHARDT.

### + 5h de ressources en ligne

Cours	Exercices
Focus	Tests
Vidéos pédagogiques	Cas pratiques

## Modalités et délai d'accès :

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

Aucun délai n'est requis.

**Durée :** 2 jours, soit 14h.

**Lieu et date(s) actualisé(s) :** cf site web : [www.sesame-formation.re](http://www.sesame-formation.re)

**Coût HT :** 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 notre référent Handicap.

*Programme mis à jour en avril 2026*