

AFFINER SA POSTURE PROFESSIONNELLE

Relations interprofessionnelles et clients / bénéficiaires

OBJECTIF GÉNÉRAL

Développer une posture professionnelle affirmée et confiante. Renforcer les relations interprofessionnelles et améliorer l'interaction avec les clients/bénéficiaires

OBJECTIFS

- » Identifier ses valeurs, besoins (mieux se connaître) pour mieux communiquer
- » Comprendre l'importance de la distance professionnelle et de la communication dans ses relations
- » Comprendre les enjeux professionnels communs au service du bénéficiaire
- » Apprendre à communiquer de manière assertive et respectueuse dans un environnement professionnel
- » Savoir identifier les situations nécessitant un recadrage
- » Acquérir une posture professionnelle adaptée

CONTENU

- » Définition de la distance professionnelle en partant de l'exploration des expériences des stagiaires
- » Clarification des enjeux de communication par recours outils issus de l'Analyse Transactionnelle (par exemple : positions de vie)
- » Appropriation des grandes clés d'une écoute active, expérimentation par jeux de rôles : communication verbale, non verbale, questionnement, reformulation
- » Clés de gestion du stress et des émotions pour renforcer sa qualité relationnelle : outil gestion priorité par exemple
- » Les avantages de la communication assertive, exploration de la technique FOS (fait/ opinion/ sentiment)
- » Sensibilisation à la communication non violente

// DURÉE

2 jours, soit 14h de formation

// PUBLIC

Tous salariés connaissant des relations difficiles (collègues, clients, usagers, ...)

// PRÉREQUIS

Aucun

// MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Apports théoriques et pratiques, pédagogie participative, mise en situation des participants, support visuel, exercices

// FORMATEUR

Emeline RAJAUD

Formatrice et Coach
Professionnelle Certifiée

// ÉVALUATION

. Questionnaire d'autoévaluation avant la formation, à la sortie et à j+60

. Questionnaire individuel de satisfaction à la sortie

. Evaluation des acquis en fin de séquence de travail

// DOCUMENTATION

. Document pédagogique

. Attestation de réalisation de la formation

PROGRAMME DE FORMATION

JOUR 1

- » Introduction et Présentation de la formation
- » Explorer les notions de valeurs, besoins et leurs impacts sur notre façon de communiquer
- » Définir par l'échange des pratiques ce qu'est la distance professionnelle
- » Comprendre son rapport à soi et aux autres et l'impact en communication
- » Appréhender et expérimenter l'écoute active

JOUR 2

- » Appréhender des clés de gestion du stress et des émotions pour faciliter sa qualité de communication
- » Explorer les avantages d'une communication assertive
- » Comprendre le fonctionnement de la communication non violente (sensibilisation)
- » Savoir identifier des situations nécessitant un recadrage et acquérir des techniques appropriées
- » Conclusion et évaluation de la formation

BILAN



- . Reprise du questionnaire d'autoévaluation d'avant formation
- . Nouvelle autoévaluation après 2 mois de pratique

LIEUX DE FORMATION

Nos experts en formation vous accueillent dans leurs locaux et se déplacent dans vos entreprises

LIVRET D'ACCUEIL

[Télécharger ici](#)

EN AMONT DE LA FORMATION

LE PARTICIPANT RECOIT ET COMPLETE :

. Un questionnaire d'autoévaluation à compléter seul avant la formation, le même à la sortie, puis à j+60

. Un mémo à mobiliser dans sa pratique quotidienne

EMPREINTE FORMATION

1 A rue de Marmagne - 71 450 Blanzay
03 85 68 40 00 – contact@empreinteformation.fr
www.empreinteformation.fr

