

S'affirmer Ecouter et Coopérer efficacement

Référence : CM-CHB-C-01 | **Zone géographique :** Nouvelle-Aquitaine

Présentation de la formation

LE CONTEXTE

Dans un environnement professionnel où les échanges sont nombreux et parfois tendus, il est essentiel de développer des compétences relationnelles favorisant la coopération et la communication constructive.

Les salariés expriment des difficultés à dire non, à exprimer leurs besoins, à écouter activement ou à gérer les tensions. Cette formation vise à renforcer ces compétences pour fluidifier les relations, prévenir les conflits et améliorer la qualité du travail en équipe.

A QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION ?

Public cible :

Collaborateurs souhaitant améliorer leurs échanges professionnels, mieux gérer les tensions relationnelles et adopter une posture assertive favorisant l'écoute, la coopération et la communication constructive au sein de leur équipe.

Prérequis :

Aucun prérequis nécessaire.

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Renforcer les compétences relationnelles pour favoriser des échanges authentiques, assertifs et constructifs au sein de l'équipe et désamorcer les conflits.

- o Identifier et décrire leurs attitudes non assertives
- o Repérer les schémas relationnels inefficaces afin d'adopter une posture Adulte dans les échanges professionnels.
- o Appliquer les techniques d'écoute active
- o Utiliser la méthode DESC pour formuler des demandes ou des refus clairs et assertifs
- o Mettre en œuvre des stratégies constructives de gestion de conflit

Programme complet

1. Identifier son style de communication et adopter une posture assertive

Contenu

- Auto-diagnostic avec le test de Gordon.
- Repérage des attitudes refuges (fuite, manipulation, agressivité).
- Les principes de la communication assertive et ses bénéfices dans le travail en équipe.

2. Appliquer les techniques d'écoute active

Contenu

- Les attitudes de Porter.
- Les inférences dans la communication.

3. Repérer les schémas relationnels inefficaces afin d'adopter une posture Adulte dans les échanges professionnels

Contenu

- Découverte du triangle dramatique (Victime, Sauveur, Persécuteur).
- Initiation à l'Analyse Transactionnelle : états du Moi (Parent, Adulte, Enfant).
- Étude de cas et analyse de scénarios concrets pour identifier les postures à adopter.

4. S'affirmer dans la communication quotidienne : Utiliser la méthode DESC

Contenu

- Apprentissage de la méthode DESC pour formuler une demande ou un refus.
- Entraînement à la formulation et à la mise en situation.

5. Mettre en œuvre des stratégies constructives de gestion de conflit

Contenu

- Le disque rayé pour poser une limite calmement.
- L'édredon pour désamorcer une critique ou une attaque verbale.
- La gestion de conflit : analyse collective et formulation de solutions assertives.

MODALITÉS ET MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Approche **andragogique active**, favorisant la mise en pratique et le lien avec les situations professionnelles réelles.
Alternance de :

- Apports théoriques courts et concrets.
- Échanges d'expériences.
- Travaux en sous-groupes.
- Exercices d'analyse de situations.
- Jeux de rôle volontaires.

TECHNIQUES PÉDAGOGIQUES

SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

MODALITÉ D'ÉVALUATION

Évaluations formatives :

- 1/ Identifier et décrire leurs attitudes non assertives (fuite, agressivité, manipulation) : Auto-positionnement / test de Gordon. Chaque Les stagiaires expriment en quoi ses résultats leur semblent pertinents.
- 2/ Repérer les schémas relationnels inefficaces afin d'adopter une posture Adulte dans les échanges professionnels : Étude de cas Les stagiaires analysent en sous-groupes le scénario d'une vidéo puis un cas métier, identifient les états du Moi.
- 3/ Appliquer les techniques d'écoute active : Exercice inférence.
- 4/ Utiliser la méthode DESC pour formuler des demandes ou des refus clairs et assertifs : Mise en situation.

Évaluation sommative :

Mettre en œuvre des stratégies constructives de gestion de conflit : Étude de cas à partir d'un scénario, les stagiaires identifient les tensions et formulent des stratégies assertives (Ecoute, DESC, demande d'aide,...).

Évaluation à chaud :

Un questionnaire de satisfaction sera donné à la fin de l'action.

Conditions d'accueil

FORMATION DANS NOS LOCAUX

- Durée Totale : **1 jour(s) / 7 heures**
- Durée présentiel : **1 jour(s) / 7 heure(s)**
- Durée distanciel : **jour(s) / heure(s)**
- Délai d'accès : **30 jours**
- Prix : **350€** net de taxe
Tarif minimum

FORMATION MISE EN PLACE POUR UNE ENTREPRISE/ORGANISATION

- Durée Totale : **1 jour(s) / 7 heures**
- Durée présentiel : **1 jour(s) / 7 heure(s)**
- Durée distanciel : **jour(s) / heure(s)**
- Délai d'accès : **30 jours**
- Prix : **1200€** net de taxe
Tarif minimum

L'équipe pédagogique

CHRISTELLE BOULNOIS

farawaycoaching@gmail.com

0620937867