



<< Dispositif de formation intra >>

Augmenter sa qualité relationnelle



Objectifs pédagogiques :

1. Comprendre les interactions en communication
2. Cerner les biais qui entravent le dialogue
3. Développer ses aptitudes relationnelles

Public :

Cette formation s'adresse à tous les collaborateurs. Elle est particulièrement appropriée pour les personnes ayant un rôle de management, d'encadrement, de gestion de projet ou en lien avec les ressources humaines.

Durée :

Dispositif complet de 3 jours dont 2 jours en présentiel et 2 demi-journées de suivi (détaillé ci-après)
Horaires suggérés : 9h-13h / 14h-17h (adaptables en fonction des activités)

Moyens pédagogiques :

Alternance d'apports théoriques (méthode active et expositive), d'exercices de mise en application, et mises en situation sur la base de cas terrain. Les outils utilisés seront associés aux différentes activités pédagogiques proposées : brainstorming, films, diaporama, enregistrements audio, exercices, quiz, études de cas. Les questions des participants sont récoltées à l'ouverture de la formation - les réponses apportées en cours de journée.

Un support de formation sera délivré aux participants. La formation sera sanctionnée par la remise d'une attestation de suivi.

Outils et techniques d'animation

L'intervenante utilisera dans sa méthodologie d'accompagnement global les pratiques suivantes :

- 💡 Techniques issues de la médiation professionnelle : pratiquer la reconnaissance, utiliser la clarification, épaissir le lien de confiance, développer la qualité des relations.
- 💡 Pratiques narratives : externalisation des problèmes, travail sur l'identité, l'estime de soi et les valeurs.
- 💡 Métaphores ou photolangage
- 💡 Techniques de créativité
- 💡 Echanges et mises en commun sur des situations vécues
- 💡 Co-développement et partage d'expériences, débrief de cas à chaud et à froid



Méthode d'évaluation :

Evaluations formatives après chaque thème abordé, réalisées sous forme de mises en situation, quizz et exercices.

Intervenante :

- 💡 Médiateure indépendante, titulaire du Certificat d'aptitude à la profession de médiateur. Déléguée Régionale de la Chambre professionnelle de la médiation et de la négociation (CPMN).
- 💡 Médiateure référente en médiation à la consommation.
- 💡 Praticienne narrative (accompagnement individuel et collectif).
- 💡 Diplômée de Toulouse Business School (Bac + 5)
- 💡 Membre de l'équipe des ambassadeurs du changement à la Fabrique du Changement (innovations managériales et transformation des organisations).

Un parcours de 15 ans en entreprise dans la relation clients à différents postes de management et de gestion de projets. De 2014 à 2018, alors Directrice de Production elle a encadré 3 plateaux d'appels multisites et plus de 160 collaborateurs dédiés à des missions multicanales. Elle a également réalisé plusieurs audits de Centres de relations clients.



Déroulé pédagogique :

JOUR 1

1^{er} objectif : Comprendre les interactions en communication

- Définir une personne à travers ses stratégies d'interactions.
- Définir une relation à travers un modèle rationnel.

2^{ème} objectif : Cerner les biais qui entravent le dialogue

- Reconnaître ce qui détériore la qualité d'une relation professionnelle.
- Comprendre l'expression des valeurs et du schéma de pensée d'une personne.
- Différencier les phases du continuum relationnel (confiance, défiance, méfiance).
- Explorer les comportements qui fragilisent la qualité de la communication.

JOUR 2

3^{ème} objectif : Développer ses aptitudes relationnelles

- Savoir pratiquer l'altérité (techniques issues de la médiation).
- Inspirer confiance (engagement, responsabilisation, soutien).
- Clarifier des propos et déconstruire les biais émotionnels (rationaliser le discours).

Accompagnement terrain de suivi :

Le formateur intègre un accompagnement du groupe à 2 étapes post formation :

- M+ 2 mois
- M+ 4 mois

Objectifs :

- Mesurer l'assimilation et l'utilisation réelle des concepts.
- Détecter les points de blocage, les difficultés pour y apporter des solutions et favoriser l'intégration.
- Partager avec le groupe sur des cas réels (atelier co-développement).

Base : Deux demi-journées par groupe.