



Public concerné

Tous professionnels pour lesquels la qualité relationnelle est primordiale, travailleurs sociaux, enseignants...

Objectifs

L'objectif de cette formation est d'amener le participant à :

- Savoir clarifier et analyser toute situation de relations professionnelles
- Se positionner de façon adaptée : avec les collègues, les clients, dans une relation hiérarchique, avec les fournisseurs ou tous partenaires professionnels.



Id. Datadock : 0019284

Organisme de formation professionnelle enregistré auprès du Préfet de Région Auvergne Rhône-Alpes sous le n° : 82 38 02317 38

Durée et déroulement

Le contenu précis de la formation est ajusté lors d'un entretien préliminaire avec les demandeurs de l'action ; selon les objectifs retenus, différents déroulements seront proposés. Le plus classique est d'effectuer 2 modules, l'un de 3 jours et l'autre de 2 jours espacés de 6 à 8 semaines. Un module d'intégration (« piqûre de rappel ») est très recommandé, 9 à 12 mois après la fin de la formation.

Groupe de 10 personnes

Contenu

Les apports s'appuient sur les concepts novateurs de la Méthode ESPERE® (du psychosociologue Jacques Salomé).

- Repérer les attitudes spontanées anti-relationnelles
- S'approprier les règles de base de la Méthode ESPERE® pour une bonne qualité de relation et concepts pour appréhender la relation
- Savoir analyser une situation relationnelle et la clarifier
- Se positionner entre relation personnelle et relation professionnelle
- Connaître les principaux enjeux dans la relation hiérarchique
- Oser dire et s'affirmer, dans le respect de soi et de l'autre
- Passer clairement un message et écouter celui de l'interlocuteur
- Faire face aux objections
- Savoir gérer les conflits pour en faire des occasions d'évolution
- Trouver l'attitude juste vis à vis de « personnalités difficiles »
- Savoir formuler une demande de façon pertinente
- Connaître et pratiquer les fondamentaux de l'écoute

Chaque point de ce contenu fait l'objet d'une mise en action par des exercices, des jeux pédagogiques de mise en application.

Lieu

Il est souhaitable que les sessions se déroulent dans un lieu situé à l'écart des lieux de travail habituels des personnes, et si possible dans un cadre détendant, propice à une prise de recul sur le quotidien.

14 avenue Victor Hugo
38130 ECHIROLLES

Tél : 04 76 85 12 12

E-mail :
contact@centrereliance.fr

Site :
www.centrereliance.fr

SARL au capital de 12 500 €
SIRET 412 185 100 00036
NAF 8559 A

TVA intracommunautaire :
N° FR 88412185100
RCS Grenoble :
B 412 185 100

Moyens pédagogiques et d'encadrement

- Apports formatifs
- Analyse des exemples des participants par la méthode innovante et ludique de la visualisation externe
- Mises en situations et jeux de rôles
- Exercices pratiques
- Dossier pédagogique remis aux stagiaires
- Outil pédagogique : **la visualisation externe**

La personne qui s'exprime est invitée à réaliser une "représentation visuelle" symbolique, à l'aide des personnes du groupe, qui permet de bien visualiser les relations, les comportements, les points de vue, les ressentis et tous les points forts de ce qu'elle exprime sur la situation évoquée.

Ce qui est habituellement abstrait ou diffus lorsqu'on aborde une situation relationnelle devient ainsi visible concrètement : la personne "voit" sa situation comme sur un écran. Cette clarification l'invite à aller plus loin dans son analyse ; l'utilisation du symbolique lui permet une expression beaucoup plus riche que de simples explications verbales.

Ce moyen, grâce à son côté ludique, permet une expression plus facile. Il contribue à prendre du recul sur les situations vécues. Il permet de mémoriser de façon très durable les apports formatifs.

Formateurs

Jean-Luc Mermet, membre fondateur de l'Institut ESPERE International, gérant du centre de formation RELIANCE qu'il a créé en 1997, après 10 années d'encadrement en entreprise. Expert auprès de l'APM (Association pour le Progrès du Management).

ou

Gilles Salanou, formateur certifié de l'Institut ESPERE International, formé à la résolution non-violente des conflits par l'Université de Paix de Namur (Belgique), animant des formations sur ce thème depuis plus de 20 ans.

Suivi et évaluation

- feuille d'émargement par demi-journée
- attestation individuelle de présence
- évaluation orale et écrite des acquis pendant et au terme de l'action avec commentaire du formateur
- évaluation orale et écrite de satisfaction des participants au terme de l'action avec commentaire du formateur