



# Les clés d'une relation interpersonnelle de qualité au travail

**Durée de la formation :**  
2 jours (14h)

- Horaires de formation**  
08h45 - 12h30 / 13h45 - 17h00
- Pré-requis**  
Cette formation ne nécessite aucun prérequis
- Public visé**  
Toute personne souhaitant construire et déployer des relations de qualité au travail.
- Objectifs et compétences visées**  
Améliorer sa communication interpersonnelle au travail. Favoriser la collaboration par ses comportements. Savoir gérer les personnalités difficiles et situations conflictuelles. Découvrir et optimiser ses ressources personnelles.
- Organisation**  
Formation animée en présentiel.  
Groupe de 3 à 8 personnes.  
Emargement signé par ½ journée par les stagiaires et le formateur. A l'issue du stage les apprenants renseignent un questionnaire d'évaluation à chaud qui est ensuite analysé par nos équipes.
- Le formateur**  
La prestation est animée par un consultant formateur dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées par Atout Majeur.
- Moyens techniques et pédagogiques**  
Alternance entre théorie et pratique.  
Mise à disposition d'une salle équipée.  
Support de cours.
- Validation des acquis et attestation**  
Les exercices réalisés permettent de mesurer le degré de compréhension et d'acquisition des compétences visées.  
Une attestation de formation comportant les résultats de l'évaluation des acquis est délivrée en fin de formation.

## Module 1 : Construire des relations de travail constructives

Comprendre votre contexte d'entreprise : missions, organisation, répartition des rôles, attentes des uns et des autres.  
Cerner précisément votre rôle dans ce contexte.  
Distinguer identité personnelle et identité professionnelle.  
Autodiagnostic relationnel.

## Module 2 : Connaitre et mettre en œuvre les fondamentaux de la communication

Déployer une communication maîtrisée et non plus instinctive pour éviter les maladroites  
Apprendre à émettre ses idées habilement pour se faire écouter et comprendre du premier coup  
Observer son interlocuteur pour mieux adapter sa communication  
Savoir écouter activement ce qui est dit et identifier les non-dits  
Questionner chaque fois que nécessaire.  
Savoir reformuler sans déformer ni interpréter

## Module 3 : Oser s'affirmer dans ses relations de travail

Savoir reconnaître et qualifier les comportements  
Diagnostiquer ses propres comportements et identifier ses axes de progression  
Comprendre ses propres obstacles à l'affirmation de soi  
Mesurer les effets de ses comportements sur soi et sur son entourage professionnel  
S'entraîner à différentes techniques : empathie, sandwich, DESC

## Module 4 : Analyser les situations conflictuelles

Connaître les principales causes et éléments déclencheurs des conflits  
Apprendre à faire une lecture exacte de ce qui se joue  
Savoir qualifier le type de conflit  
Reconnaître les profils à risque

## Module 5 : Gérer le conflit et assurer son suivi

Connaître les différentes stratégies possibles et mettre en œuvre les plus appropriées  
Savoir négocier et argumenter face aux tensions  
Gérer son stress et ses émotions  
Faire en sorte de sortir du conflit et de gérer l'après conflit  
Tirer les leçons du conflit, permettre à chacun de reprendre sa place.

## Méthodes

*Alternance d'apports théoriques et d'exercice, notamment de mise en situation inspirés de la réalité terrain des participants*  
*Les exercices sont analysés collectivement et font l'objet d'enregistrements vidéo.*  
*Chaque participant formalise son plan d'actions et de progression.*

**Pour vous inscrire**

**04.78.14.19.19**

[contact@atoutmajeur-ra.com](mailto:contact@atoutmajeur-ra.com) / [www.atoutmajeurlyon.com](http://www.atoutmajeurlyon.com)

