

Établir des relations positives au travail

Code  
**41519**

Durée  
**2 jours / 14 heures**

Tarif Inter\*  
**1 528 € HT**

*\*Repas inclus (en présentiel)*

## PUBLIC

Personnes souhaitant développer leurs capacités en communication interpersonnelle

## PRÉ-REQUIS

Aucun prérequis nécessaire

## NIVEAU D'EXPERTISE

Fondamentaux

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Dispositif de formation structuré autour du transfert des compétences
- Acquisition des compétences opérationnelles par la pratique et l'expérimentation
- Apprentissage collaboratif lors des moments synchrones
- Parcours d'apprentissage en plusieurs temps pour permettre engagement, apprentissage et transfert
- Formation favorisant l'engagement du participant pour un meilleur ancrage des enseignements

## SATISFACTION ET EVALUATION

- L'évaluation des compétences sera réalisée tout au long de la formation par le participant lui-même (auto-évaluation) et/ou le formateur selon les modalités de la formation.
- Evaluation de l'action de formation en ligne sur votre espace participant :
  - ▶ A chaud, dès la fin de la formation, pour mesurer votre satisfaction et votre perception de l'évolution de vos compétences par rapport aux objectifs de la formation. Avec votre accord, votre note globale et vos verbatims seront publiés sur notre site au travers d'Avis Vérifiés, solution Certifiée NF Service
  - ▶ A froid, 60 jours après la formation pour valider le transfert de vos acquis en situation de travail
- Suivi des présences et remise

## Objectifs pédagogiques

- Faire le point sur sa communication
- Communiquer avec empathie
- Adapter son comportement pour mieux communiquer
- Dépasser les situations délicates
- Communiquer avec conviction et respect

## Programme de la formation

### Engagement

Vous vous engagez dans votre formation. Avant la formation, connectez-vous sur votre espace participant pour réaliser le module "communication constructive - ELearning" d'une durée de 30 minutes indispensable au lancement de votre formation. Votre formateur recevra vos objectifs de progrès. Auto-évaluez vos compétences pour suivre vos progrès à l'issue de votre formation.?

## Faire le point sur sa communication

### Identifier les composantes de son image

- Le verbal, le non verbal et le para-verbal
- Le langage corporel des émotions
- Mise en situation : exprimer une émotion négative et maîtriser sa posture

### Expliquer les raisons d'une mauvaise communication

- Les 3 écueils de la communication
- La déperdition naturelle du message
- Outil-clé : le schéma de la communication

### Evaluation : mise en situation et analyse de dysfonctionnements

## Communiquer avec empathie

### Développer une écoute active

d'une attestation individuelle de formation ou d'un certificat de réalisation

## **ACCOMPAGNEMENT FORMATION À DISTANCE**

En cas de nécessité, une assistance technique et pédagogique est joignable entre 8h30 et 18h (jours ouvrés):

- par téléphone : 01 83 10 10 10
- par mail : [care-formation@lefebvre-dalloz.fr](mailto:care-formation@lefebvre-dalloz.fr)

Une réponse immédiate est apportée ; si besoin, le demandeur est mis en relation avec un expert dans un délai maximum de 48h.

- L'attitude empathique
- Les principes clés d'une bonne écoute
- Exercice : trouver la réponse empathique

## Questionner et reformuler pour être en phase

- Les cinq types de question
  - Les trois types d'écoute
  - Exercice : identifiez les types d'écoute !
- Evaluation : mise en situation en binôme et debrief à l'aide d'une grille d'observation

## **Adapter son comportement pour communiquer**

### Identifier les différents types de comportements

- Les comportements refuges ou réflexes
- La passivité, l'agressivité, la manipulation
- Outil-clé : le guide des comportements

### Adopter le bon comportement

- Comment surmonter la passivité ?
  - Comment désamorcer l'agressivité et gérer un manipulateur ?
  - Test : autodiagnostic de mon comportement
- Evaluation : repérage de comportements

## **Dépasser les situations délicates**

### Oser dire les choses

- Comment aller au delà de ses freins et ' OSER DIRE'
- La méthode pour dire les choses de façon constructive à tous les interlocuteurs
- Exercice : mise en situation sur les cas participants

### Émettre une critique de façon constructive

- Comment faire une critique constructive et les mots pour le dire
- Comment faire face à une critique ?
- Exercice : mise en situation avec outils DESC

## **Communiquer avec conviction et respect**

### Être assertif et factuel pour communiquer

- Adopter le comportement assertif alliant bienveillance, écoute, empathie ,
- Maîtriser les attitudes clés : l'écoute active , questionnement pour comprendre
- Mise en situation : jeu de rôles pour convaincre avec bienveillance

Utiliser les techniques de communication au service de la relation et de la recherche de solutions



- Le Mind Mapping
- La communication constructive
- Action : mise en situation globale

## Evaluation : co-challenge

### Transfert

Votre parcours de formation se poursuit sur votre espace participant. Connectez-vous pour accéder aux ressources, auto-évaluer vos compétences acquises pendant votre formation, mettez en œuvre vos engagements dans votre contexte professionnel et bénéficiez du soutien de votre formateur via les coups de pouce.

### A noter

... \_\_\_\_\_

En amont et en aval de la formation, le positionnement pédagogique sera effectué à l'aide d'un questionnaire d'auto-positionnement.



## Prochaines sessions

### PARIS

- 27-28 Aoû. 2026
- 24-25 Sep. 2026 – Session Garantie
- 19-20 Oct. 2026 – Session Garantie
- 23-24 Nov. 2026
- 14-15 Déc. 2026

### A DISTANCE

- 27-28 Aoû. 2026
- 24-25 Sep. 2026 – Session Garantie
- 19-20 Oct. 2026 – Session Garantie
- 23-24 Nov. 2026
- 14-15 Déc. 2026

### AIX-EN-PROVENCE

- 27-28 Aoû. 2026
- 19-20 Oct. 2026
- 23-24 Nov. 2026
- 14-15 Déc. 2026

### BORDEAUX

- 27-28 Aoû. 2026
- 19-20 Oct. 2026
- 23-24 Nov. 2026
- 14-15 Déc. 2026

### CHAMBERY

- 27-28 Aoû. 2026
- 19-20 Oct. 2026
- 23-24 Nov. 2026
- 14-15 Déc. 2026

### GRENOBLE

- 27-28 Aoû. 2026
- 19-20 Oct. 2026
- 23-24 Nov. 2026
- 14-15 Déc. 2026

### LILLE

- 27-28 Aoû. 2026
- 19-20 Oct. 2026
- 23-24 Nov. 2026
- 14-15 Déc. 2026

### LYON

- 27-28 Aoû. 2026
- 24-25 Sep. 2026
- 19-20 Oct. 2026
- 23-24 Nov. 2026
- 14-15 Déc. 2026

### MARSEILLE

- 27-28 Aoû. 2026
- 19-20 Oct. 2026
- 23-24 Nov. 2026
- 14-15 Déc. 2026

### MONTPELLIER

- 27-28 Aoû. 2026
- 19-20 Oct. 2026
- 23-24 Nov. 2026
- 14-15 Déc. 2026

### NANTES

- 27-28 Aoû. 2026
- 19-20 Oct. 2026
- 23-24 Nov. 2026
- 14-15 Déc. 2026

## NICE

- 27-28 Aoû. 2026
- 19-20 Oct. 2026
- 23-24 Nov. 2026
- 14-15 Déc. 2026

## NIORT

- 27-28 Aoû. 2026
- 19-20 Oct. 2026
- 23-24 Nov. 2026
- 14-15 Déc. 2026

## PAU

- 27-28 Aoû. 2026
- 19-20 Oct. 2026
- 23-24 Nov. 2026
- 14-15 Déc. 2026

## RENNES

- 27-28 Aoû. 2026
- 19-20 Oct. 2026
- 23-24 Nov. 2026
- 14-15 Déc. 2026

## ROUEN

- 27-28 Aoû. 2026
- 19-20 Oct. 2026
- 23-24 Nov. 2026
- 14-15 Déc. 2026

## STRASBOURG

- 27-28 Aoû. 2026
- 19-20 Oct. 2026
- 23-24 Nov. 2026
- 14-15 Déc. 2026

## TOULOUSE

- 27-28 Aoû. 2026
- 19-20 Oct. 2026
- 23-24 Nov. 2026
- 14-15 Déc. 2026

## TOURS

- 27-28 Aoû. 2026
- 19-20 Oct. 2026
- 23-24 Nov. 2026
- 14-15 Déc. 2026