FORMATION EN PRESENTIEL

FORMATION SAVOIR-ÊTRE ET SAVOIR-FAIRE RELATIONNELS EN SITUATION PROFESSIONNELLE

PRÉ-REQUIS

Savoir de base (lire et écrire)

PUBLIC

Tout salarié de l'entreprise

DURÉE

2 jours soit 14 heures de formation

ORGANISATION

De 4 à 10 stagiaires

INTERVENANTS

Référent de la formation : Anne BUONOMO

Psychologue du travail, consultante RH, coach

ÉVALUATION

Évaluation formative et positionnement d'entrée et de sortie de formation pour validation des compétences acquises. Délivrance d'un certificat de fin de réalisation. Évaluation à chaud et à froid

HANDICAP

Les salles sont conformes aux normes en vigueur, notamment pour les personnes en situation de handicap. Toute situation spécifique fera l'objet d'une étude afin d'adapter les méthodes & modalités pédagogiques.

LE + DE LA FORMATION

Conception sur mesure et adaptation à l'activité réelle de chaque entreprise

OBJECTIFS

- Comprendre les enjeux du savoir-être dans la relation professionnelle afin de satisfaire les exigences de son poste de travail et les résultats attendus

- Adapter sa posture de communicant en fonction du contexte professionnel et des différents interlocuteurs (collègues, clients, fournisseurs, encadrement, …)

PÉDAGOGIE

- Recueil des attentes préformation. Pédagogie ludique et applicative, expérimentations, exercice en groupe, jeux de rôles, applications concrètes.

PROGRAMME

Jour 1

Séquence 1

- Connaître les mécanismes du savoir-être relationnel et repérer leurs conséquences dans les relations de travail (opérationnelles/fonctionnelles/hiérarchiques) des situations professionnelles (appréhender les notions de base « savoir être relationnel pour en situer l'importance dans l'entreprise : origine, caractère inné, héritage de l'éducation, des acquis de l'expérience, des besoins primaires, des émotions, des croyances, des valeurs, …. Différencier les qualités, capacités, aptitudes personnelles et personnalité)

Séquence 2

Identifier les compétences relationnelles attendues (à acquérir/développer) par poste de travail (cf. fiche de poste) et au sein de l'organisation (définir une compétence (savoir/savoir-faire/savoir-être) par niveau (acquis/requis). Classer les compétences attendues par fiche de poste : opérationnelles/techniques, relationnelles. Reconnaître l'importance des compétences relationnelles en poste et dans l'organisation. Situer son rôle dans l'organisation à travers les objectifs de sa mission / contrat de travail)

Jour 2

Séquence 3

- Acquérir les bases de la communication interpersonnelle pour acquérir/développer des compétences relationnelles en situation professionnelle (Expliquer le « Schéma de la communication » de Shannon et Weaver : acteurs/rôles, les canaux, les codes, les filtres, les cadres de références, les attitudes, le feed-back, … Comparer la Communication verbale et non verbale, Démontrer les 7 barrières de la communication, les tics de langage, la proxémie, les biais de la perception, les transmissions en relais, … Communication non verbale : postures, gestes, mimiques, voix, …)

- Découvrir et mettre en pratique des outils et techniques de communication pour adapter sa posture en situation professionnelle. (Pratiquer les techniques : écoute active (attitudes de Porter), PNL, AT, CNV , être réceptif à une consigne, formuler une question, écouter un problème, transmettre un message, participer en réunion (focus sur les attitudes et les comportements déviants), réagir de façon appropriée devant une situation conflictuelle / contrôle des émotions).

Séquence 4

- Évaluer son potentiel relationnel (forces/faiblesses) pour le poste occupé

- Définir un plan d'actions correctives en fonction du contexte professionnel et des conditions de travail (déterminer les critères d'évaluation en fonction de sa situation professionnelle : activités de production/vente/livraison – relation clientèle – participation à des manifestations – réunion d'équipe – entretien individuel - gestion des imprévus/impératifs/urgences,…).