

---

## Programme de Formation

---

### Atelier d'agilité relationnelle - Communiquer en situation délicate

---

#### Organisation

---

**Durée :** 4 heures

**Mode d'organisation :** À distance

---

#### Contenu pédagogique

---



##### **Public visé**

Tout collaborateur d'une même organisation



##### **Objectifs pédagogiques**

Comment formuler une demande délicate ? Dire non en préservant la relation ? Préparer un entretien difficile ?

Cet atelier d'agilité relationnelle, intitulé « **Communiquer en situation délicate** », vise à améliorer les compétences en communication de vos collaborateurs dans des contextes complexes et à ancrer des rituels de communication pour mieux collaborer :

1. **Connaître et distinguer les 4 attitudes de communication** (*assertive et non-assertive*)
2. **Développer son assertivité pour s'affirmer** dans le respect de l'autre
3. **Renforcer la qualité de son écoute et de son expression** en contexte délicat
4. **Prendre du recul sur les situations difficiles et en comprendre les enjeux** pour communiquer autrement



##### **Description**

L'atelier est fondé sur une **approche active et expérientielle**, favorisant l'ancrage des apprentissages :

**Apports méthodologiques ciblés** pour acquérir des outils



**Temps de préparation et de réflexion** sur **ses propres problématiques**

**Mises en situation/Jeux de rôles** pour s'entraîner, avec analyse et débriefing



Utilisation de l'**intelligence collective** grâce aux feedback entre pairs

**Définition d'un plan d'action personnel**

+ **SYNTHESE**



##### **Prérequis**

Aucun





## **Modalités pédagogiques**

### **1. Une pédagogie de l'action**

Appuyée sur notre "**trépied du progrès**", elle est active et pratique, et vise à donner à chaque participant l'autonomie indispensable à toute progression durable. Des repères théoriques ainsi que des méthodes sont transmis de manière interactive et complètent les nombreux exercices pour aider à l'appropriation du contenu.

### **2. Des sources multiples**

Issue de différentes approches notamment **des techniques théâtrales**, l'école de *Palo Alto*, la *Psychologie positive*, elle vise la valorisation des ressources individuelles pour leur mise en oeuvre dans le contexte professionnel de nos apprenants.

### **3. Une personnalisation des apprentissages**

Avec notre systématisation des feedback après un exercice synthèse (*en précisant les points de force et les axes de développement, selon une grille préétablie*).



## **Moyens et supports pédagogiques**

Des supports de formation sont remis aux participants. Sous forme de **fiches récapitulatives**, ils contiennent les **principaux concepts** que nos formateurs vont délivrer pendant la formation. Le plus souvent, elles sont au format **digital (pdf)** et sont adressées par mail. Dans certains cas, il peut s'agir de **documents papier**.

Si la formation se déroule dans nos locaux, notre bibliothèque, forte de plus de **200 livres**, est à la disposition de nos participants, en libre accès. Notre équipe est également disponible pour un **partage d'expérience** avec nos participants.



## **Modalités d'évaluation et de suivi**

### **Évaluation permanente**

- Au fil de l'eau lors des différentes mises en situation
- En fin de formation : sur un exercice de synthèse
- Après la formation : via un formulaire en ligne



## **Informations sur l'accessibilité**

Pour toute demande relative à l'accessibilité ou à des besoins spécifiques concernant une personne en situation de handicap, que la formation Quilotoa soit réalisée dans nos locaux ou chez nos clients, nous vous prions de bien vouloir contacter **Nathalie BARBEY** au **01 47 48 18 18** ou par courriel à l'adresse **n.barbey@quilotoagroup.com**. Cela permettra au formateur d'ajuster les conditions de son intervention.