DÉVELOPPER SES CAPACITÉS RELATIONNELLES

Relations professionnelles : écouter, exprimer ses besoins et désamorcer les tensions

Les difficultés relationnelles coûtent cher au quotidien. Un dossier n'avance plus parce que deux services ne se parlent pas. Une remarque mal prise laisse des traces pendant des mois. Un collègue est évité depuis la dernière réunion. Peu de gens sont outillés pour ces situations : on gère à l'intuition et on finit par éviter ou par s'emporter. Deux jours pour comprendre ce qui se joue dans une relation de travail difficile, écouter vraiment avant de répondre, formuler une demande sans agresser et poser un désaccord sans rompre. Le travail part des situations que les participants vivent réellement.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
2 jours — 14 h	**Présentiel ou à distance**	**À partir de 1 650 € HT**	**11 jours ouvrés après validation du financement.**

Mon Pôle Formation est un organisme certifié Qualiopi. La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : **ACTIONS DE FORMATION** — certificat n° 76 31 02622 31 (SGS ICS)

01 Public visé et prérequis

PUBLIC VISÉ
Toute personne travaillant en équipe ou en transversal et souhaitant améliorer la qualité de ses relations de travail

PRÉREQUIS
Aucun prérequis

POSITIONNEMENT À L'ENTRÉE
Analyse du besoin et test de positionnement. Vos réponses sont partagées avec votre formateur afin d'adapter la formation à votre niveau et votre contexte professionnel.

02 Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Identifier sa manière habituelle de réagir en situation de tension
- Pratiquer une écoute qui vérifie la compréhension avant de répondre
- Formuler une demande claire en distinguant le fait le ressenti et le besoin
- Exprimer un désaccord sans mettre la relation en cause
- Rétablir le dialogue après un échange qui s'est mal passé

03 Programme détaillé

M1 Ce qui se joue dans la relation

- Comprendre avant de corriger
- Faits interprétations et jugements : trois niveaux confondus au quotidien
- Ses réactions sous tension : fuite attaque ou renoncement
- L'effet de la position hiérarchique et de l'enjeu sur l'échange
- Ce qui relève de la personne et ce qui relève de l'organisation
- Atelier : Auto-diagnostic de ses réactions habituelles à partir de trois situations vécues.

M2 Écouter pour de bon

- Comprendre avant de vouloir être compris
- Laisser parler sans préparer sa réponse
- Questionner pour clarifier sans conduire un interrogatoire
- Reformuler le contenu et ce qui est en jeu pour l'autre
- Accueillir une émotion sans la commenter
- Mise en situation : Écoute d'un collègue en difficulté avec interdiction de donner un conseil pendant cinq minutes.

M3 Dire ce qu'on a à dire

- Demander refuser et exprimer un désaccord
- Décrire un fait observable sans procès d'intention
- Exprimer l'impact concret sur son travail
- Formuler une demande négociable et vérifier l'accord obtenu
- Dire non en préservant la relation et proposer une alternative
- Cas pratique : Préparation écrite puis jeu de la demande que chacun n'a pas encore osé formuler.

M4 Quand la relation s'est abîmée

- Réparer plutôt qu'éviter
- Reprendre un échange qui a mal tourné sans rejouer le conflit
- Traiter les non-dits accumulés dans une équipe
- Recadrer une relation où l'autre ne change pas
- Savoir quand faire appel à un tiers
- Mise en situation : Conversation de reprise avec un collègue évité depuis plusieurs semaines.

04 Modalités pédagogiques, méthodes et moyens

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES
Présentiel ou à distance

LIEU / FORMAT
Dans vos locaux — jusqu'à 10 collaborateurs, Paris — Présentiel, À distance — Classe virtuelle

MÉTHODES MOBILISÉES
• Apports théoriques, ateliers et cas pratiques. Support de cours numérique et fiches méthodes fournis.

ENCADREMENT
Formateurs qualifiés et expérimentés, experts de leur domaine, sélectionnés par Mon Pôle Formation.

05 Modalités d'évaluation et de suivi

ÉVALUATION DES ACQUIS
• QCM et mises en situation. Évaluation des acquis en début et en fin de parcours, évaluation à chaud et à froid à 60 jours.

SUIVI DE L'EXÉCUTION
• Émargement des participants
• Certificat de réalisation remis à l'issue de la formation

SANCTION DE LA FORMATION
Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

06 Type de reconnaissance

Formation non certifiante — Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

07 Modalités d'accès, financement et tarifs

MODALITÉS D'INSCRIPTION
Inscription en ligne, par téléphone, par devis ou via votre OPCO.

DÉLAI D'ACCÈS
11 jours ouvrés après validation du financement.

FINANCEMENTS POSSIBLES
- OPCO et plan de développement des compétences
- FAF et CFP
- France Travail
- Paiement jusqu'à 6 fois sans frais

DATES / SESSIONS
Entrées permanentes

FORMULE	DÉTAIL	TARIF
Inter-entreprises	-10 % dès 2 participants, -15 % dès 3, -20 % à partir de 4 inscrits sur la même session.	**À partir de 1 650 € HT**

Prix nets — exonération de TVA, article 261-4-4° du CGI.

08 Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Accessible aux personnes en situation de handicap. Contactez notre référent handicap pour construire une solution adaptée : contact@monpoleformation.fr

RÉFÉRENT HANDICAP
Tiffany LESTROUBAC

CONTACT
contact@monpoleformation.fr

09 Indicateurs de résultats

INDICATEUR	RÉSULTAT	MODALITÉS DE CALCUL
Taux de satisfaction	**N/A**	Moyenne des notes de satisfaction des stagiaires sur les 12 derniers mois
Taux d'abandon	**N/A**	Calculé sur les 12 derniers mois

Résultats arrêtés au 26/09/2026. N/A : donnée non disponible ou effectif insuffisant sur la période.

10 Contacts

INSCRIPTIONS ET INFORMATIONS
contact@monpoleformation.fr
01 87 66 57 66

ADRESSE
10a rue du Maréchal de Lattre de Tassigny, 76420 Bihorel

RÉCLAMATIONS
Par e-mail : contact@monpoleformation.fr