DÉVELOPPER SES CAPACITÉS RELATIONNELLES

Travailler ensemble : comprendre les autres, coopérer et apaiser les tensions

Les difficultés de coopération tiennent rarement aux compétences techniques. Elles naissent de malentendus répétés, de modes de fonctionnement différents, de demandes formulées à la hâte et de non-dits qui s'accumulent. Chacun finit par expliquer le problème par la personnalité de l'autre. Deux jours pour travailler les compétences relationnelles utiles au quotidien : écouter réellement, formuler une demande ou un désaccord, reconnaître des fonctionnements différents du sien et poser un cadre de coopération avec ses interlocuteurs directs.

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
Membres d'équipe collaborateurs en relation transverse et toute personne dont le travail dépend de la coopération d'autres services

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 :

- Repérer les mécanismes qui produisent les malentendus dans une relation de travail
- Pratiquer une écoute fondée sur la reformulation et le questionnement
- Formuler une demande ou un désaccord en s'appuyant sur des faits
- Adapter sa communication aux modes de fonctionnement de ses interlocuteurs
- Traiter une tension avant qu'elle ne devienne un conflit ouvert

03 Programme détaillé

M1 Ce qui se joue dans une relation de travail

- Comprendre avant de corriger
- Faits interprétations et jugements
- Sources récurrentes de malentendu dans les échanges
- Attentes implicites et règles non dites
- Effet du contexte de la charge et de l'urgence
- Atelier : Analyse d'une situation tendue en séparant les faits des interprétations

M2 Écouter et questionner
- La compétence la plus négligée
- Obstacles à l'écoute et réflexes de réponse immédiate
- Reformulation et vérification de la compréhension
- Questions ouvertes et relances
- Attention à ce qui n'est pas dit
- Mise en situation : Entretien en trinôme avec un observateur chargé de relever les interruptions

M3 Se faire comprendre
- Demander dire et refuser
- Formulation d'une demande claire avec son enjeu
- Expression d'un désaccord fondé sur des faits
- Refus argumenté et proposition d'alternative
- Reconnaissance du travail des autres
- Mise en situation : Jeu de rôles sur une demande urgente adressée à un service déjà surchargé

M4 Coopérer dans la durée
- Poser un cadre plutôt que subir
- Repérage des modes de fonctionnement différents du sien
- Règles de travail à poser entre services ou en binôme
- Traitement d'une tension naissante
- Recours au manager et limites de la relation directe
- Cas pratique : Définition des règles de coopération sur une relation de travail difficile choisie par le participant

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