Empreinte FORMATION

AFFIRMER SA POSTURE PROFESSIONNELLE

Relations interprofessionnelles et clients / bénéficiaires

Mise à jour le 21/10/2026

OBJECTIF GÉNÉRAL

Développer une posture professionnelle affirmée et confiante. Renforcer les relations interprofessionnelles et améliorer l'interaction avec les clients/bénéficiaires.

OBJECTIFS

- Identifier ses valeurs, besoins (mieux se connaître) pour mieux communiquer
- Comprendre l'importance de la distance professionnelle et de la communication dans ses relations
- Comprendre les enjeux professionnels communs au service du bénéficiaire
- Apprendre à communiquer de manière assertive et respectueuse dans un environnement professionnel
- Savoir identifier les situations nécessitant un recadrage
- Acquérir une posture professionnelle adaptée

CONTENU

- Définition de la distance professionnelle en partant de l'exploration des expériences des stagiaires
- Clarification des enjeux de communication par recours à des outils issus de l'Analyse Transactionnelle (par exemple : positions de vie)
- Appropriation des grandes clés d'une écoute active, expérimentation par jeux de rôles : communication verbale, non verbale, questionnement, reformulation
- Clés de gestion du stress et des émotions pour renforcer sa qualité relationnelle : outil de gestion des priorités par exemple
- Les avantages de la communication assertive, exploration de la technique FOS (fait / opinion / sentiment)
- Sensibilisation à la communication non violente

INFORMATION INSCRIPTION

L'inscription ne devient définitive qu'à réception d'une confirmation écrite (bulletin d'inscription ou commande) qui doit nous parvenir au plus tard 15 jours avant le début de la formation.

Dans le cas contraire, nous ne pouvons vous garantir une place.

// DURÉE

2 jours, soit 14h de formation

// PUBLIC

Tous salariés connaissant des relations difficiles (collègues, clients, usagers, ...)

// TARIF

1 200€ par groupe
(jusqu'à 13 participants)

Tarif applicable pour une session de formation réalisée dans nos locaux. Frais de déplacement éventuels précisés dans le devis.

// PRÉREQUIS

Aucun

// MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Co-construit avec Impulsion
Apports théoriques et pratiques, pédagogie participative, mise en situation des participants, support visuel, exercices

// FORMATEUR

Formateur et Coach Professionnel Certifié

// ÉVALUATION

. Questionnaire d'autoévaluation avant la formation, à la sortie et à j+60
. Questionnaire individuel de satisfaction à la sortie

. Évaluation des acquis en fin de séquence de travail

// DOCUMENTATION

. Document pédagogique
. Attestation de réalisation de la formation

PROGRAMME DE FORMATION

JOUR 1

- Introduction et présentation de la formation
- Explorer les notions de valeurs, besoins et leurs impacts sur notre façon de communiquer
- Définir par l'échange des pratiques ce qu'est la distance professionnelle
- Comprendre son rapport à soi et aux autres et l'impact en communication
- Appréhender et expérimenter l'écoute active

JOUR 2

- Appréhender des clés de gestion du stress et des émotions pour faciliter sa qualité de communication
- Explorer les avantages d'une communication assertive
- Comprendre le fonctionnement de la communication non violente (sensibilisation)
- Savoir identifier des situations nécessitant un recadrage et acquérir des techniques appropriées
- Conclusion et évaluation de la formation

BILAN

. Reprise du questionnaire d'autoévaluation d'avant formation

. Nouvelle autoévaluation après 2 mois de pratique

ACCESSIBILITÉ

. Salles accessibles PMR
. Pour d'autres besoins, contacter le référent handicap :
contact@empreinteformation.fr

LIVRET D'ACCUEIL

Télécharger ici

EN AMONT DE LA FORMATION

le participant reçoit et complète :

. Un questionnaire d'autoévaluation *à compléter seul avant la formation, le même à la sortie, puis à j+60*

. Un mémo à mobiliser *dans sa pratique quotidienne*

EMPREINTE FORMATION
1 A rue de Marmagne - 71 450 Blanzy
03 85 68 40 00 – contact@empreinteformation.fr
www.empreinteformation.fr