Mieux communiquer, s’affirmer et gérer les situations difficiles

Développer ses compétences psychosociales et ses soft skills au travail

PUBLIC CIBLE	Consultants, spécialistes IT, experts métiers et chefs de projet, avec ou sans responsabilité hiérarchique. Prérequis : exercer une activité impliquant des échanges et une coopération avec d’autres professionnels.
OBJECTIF	Développer les compétences psychosociales nécessaires pour exercer un leadership relationnel, s'affirmer dans les échanges professionnels et agir avec discernement dans les situations de tension ou de crise, tout en préservant la qualité de la coopération et le bien-être au travail.
OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES	À l'issue de la formation, les participants seront capables de : • Identifier leurs modes de fonctionnement et leurs réactions dans les interactions professionnelles. • Adapter leur communication aux interlocuteurs et aux situations rencontrées. • Exercer une influence constructive, avec ou sans autorité hiérarchique. • Exprimer un désaccord, poser des limites et négocier les priorités de manière assertive. • Analyser une situation de tension et mettre en œuvre des stratégies de régulation. • Communiquer et coopérer efficacement sous pression, dans un contexte d'incertitude ou de crise. **SOUS-OBJECTIFS** • Développer la connaissance de soi et la conscience de ses réactions émotionnelles. • Repérer les mécanismes relationnels qui entretiennent les tensions. • Renforcer l'écoute, l'empathie et la qualité des échanges professionnels. • S'entraîner à formuler des demandes, des refus et des désaccords constructifs.
PROGRAMME	• Comprendre ses réactions et les effets de sa communication. • Prendre sa place, influencer positivement et faciliter la coopération. • S’affirmer et savoir dire non avec clarté et respect. • Comprendre et désamorcer les tensions. • Communiquer et agir en situation de crise. • S’entraîner sur des cas professionnels et construire son plan d’action.

MOYENS PÉDAGOGIQUES	• Apports théoriques ciblés sur la communication et les compétences psychosociales. • Analyse de situations professionnelles concrètes. • Études de cas et exercices d'analyse des interactions. • Mises en situation, jeux de rôles et entraînements à la communication. • Échanges entre pairs, débriefings et feedbacks. • Supports pédagogiques numériques et outils collaboratifs adaptés au distanciel.
ÉVALUATION	Auto-positionnement initial et final, exercices et mises en situation, feedback pédagogique
DURÉE & MODALITÉS	21 heures : 6 demi-journées de 3 h 30, à distance en classe virtuelle. Calendrier et effectif à définir avec le client.
TARIF INDICATIF	3 600 € HT par groupe (3 journées équivalentes à 1 200 € HT/jour). À confirmer selon l'effectif, la personnalisation et le périmètre des prestations.
PROGRAMME	**Séquence 1. Comprendre ses modes de fonctionnement relationnel** Identifier ses réactions, ses perceptions et leurs effets sur les interactions professionnelles. Distinguer les faits des interprétations et analyser une situation à partir des relations entre les acteurs. **Séquence 2. Développer son leadership relationnel** Prendre sa place, exercer une influence constructive, adapter sa communication et favoriser la coopération, y compris sans responsabilité hiérarchique. **Séquence 3. S'affirmer et savoir dire non** Identifier les freins à l'affirmation de soi. Exprimer une limite, un refus ou un désaccord avec clarté et respect. Négocier les priorités et répondre aux demandes contradictoires. **Séquence 4. Comprendre et désamorcer les tensions** Repérer les mécanismes d'escalade relationnelle, analyser les interactions et ajuster sa communication pour rétablir le dialogue et rechercher des solutions. **Séquence 5. Communiquer en situation de crise** Prendre du recul sous pression, hiérarchiser les priorités, transmettre des informations utiles et contribuer à une résolution collective des difficultés. **Séquence 6. Intégrer les acquis dans sa pratique professionnelle** Analyser des situations réelles, s'entraîner à mobiliser les outils abordés et formaliser un plan d'action individuel pour transférer les acquis au travail.
ACCESSIBILITE	Formation accessible aux personnes en situation de handicap avec adaptation des modalités si nécessaire.

FORMATRICE	**Anne-Marie Barreiro,** formatrice et coach professionnelle en communication depuis 2006, fondatrice d'AMBCOACHING, organisme de formation certifié Qualiopi. Son approche communicationnelle, systémique et constructiviste mobilise les compétences psychosociales pour développer l'affirmation de soi, la coopération et le bien-être au travail.

L'APPORT DES COMPÉTENCES PSYCHOSOCIALES

Les compétences psychosociales (OMS) rendent les soft skills concrètes : connaissance de soi, régulation des émotions et du stress, pensée critique, prise de décision, résolution de problèmes, empathie, communication efficace et compétences relationnelles.
La formation mobilise les compétences psychosociales définies par l'OMS pour rendre les soft skills concrètes, observables et transférables aux situations de travail.

Elle articule trois dimensions complémentaires :

- **Se connaître et se réguler :** connaissance de soi, conscience des émotions et gestion du stress.
- **Penser et décider :** pensée critique, prise de décision et résolution de problèmes.
- **Communiquer et coopérer :** communication efficace, empathie, affirmation de soi et compétences relationnelles.

L'approche vise à développer la capacité des participants à comprendre les situations, à ajuster leurs comportements et à préserver des relations professionnelles constructives, même lorsque les enjeux ou la pression augmentent.