

# Assistant(e) : développer des relations positives au travail

Cours Pratique de 2 jours - 14h

Réf : RPT - Prix 2024 : 1 300€ HT

Ce cours vous apprendra à gérer des situations délicates, des personnalités difficiles et des situations auxquelles peuvent être confrontés les assistant(e)s. Il vous montrera comment désamorcer des conflits, contourner des blocages afin de développer une communication assertive et propice à des échanges de qualité.

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation l'apprenant sera en mesure de :

Définir son périmètre de responsabilité et ses missions pour clarifier ses relations professionnelles

Comprendre les mécanismes qui peuvent nuire à une communication saine et efficace

Développer une posture adaptée aux différentes situations professionnelles liées au métier d'assistant(e)

Reconnaître les situations conflictuelles et savoir y faire face

## TRAVAUX PRATIQUES

Autodiagnostic, échanges, mises en situation et débriefing en groupe.

## LE PROGRAMME

dernière mise à jour : 05/2022

### 1) Positionner son rôle d'assistant(e) au sein du service

- La définition de la fonction et ses implications : le rôle et le statut.
- Se faire reconnaître dans la culture de l'organisation.
- Comprendre les enjeux du rapport d'assistant(e) vis-à-vis du management.
- Définir et maintenir les paramètres d'une bonne collaboration.
- Les attitudes réactives et proactives.

*Travaux pratiques : Échanges et retours d'expérience.*

### 2) Connaître les principes de base de la communication

- Schéma et règles de base de la communication.
- Comprendre sa propre vision du monde : "la carte n'est pas le territoire".
- Mieux se connaître pour bien communiquer.
- Définir l'intelligence émotionnelle.

*Travaux pratiques : Autoévaluation : comprendre son profil personnel de communicant. Retours d'expériences.*

### 3) Établir des relations interpersonnelles productives

- Développer son empathie, être à l'écoute de son interlocuteur.
- Repérer l'état relationnel de l'interlocuteur.
- S'adapter au système de perception des autres.
- Prendre l'habitude de verbaliser sa satisfaction.
- Élaborer un contrat de relation gagnant-gagnant : les positions de vie.

*Travaux pratiques : Test complet d'analyse transactionnelle.*

## PARTICIPANTS

Cette formation s'adresse aux assistant(e)s et aux secrétaires.

## PRÉREQUIS

Aucune connaissance particulière.

## COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les stages pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
- À l'issue de chaque stage ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
- Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le stagiaire a bien assisté à la totalité de la session.

## MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Vous avez un besoin spécifique d'accessibilité ? Contactez Mme FOSSE, référente handicap, à l'adresse suivante psh-accueil@orsys.fr pour étudier au mieux votre demande et sa faisabilité.

#### 4) Développer un comportement assertif

- Remplacer les comportements de fuite, d'agressivité ou de manipulation par l'affirmation de soi.
- Distinguer faits, opinions, sentiments.
- Apprendre à critiquer de manière constructive et accepter d'être critiqué.
- Savoir faire une demande délicate.
- Gérer les demandes abusives et formuler un refus grâce à la méthode DESC.
- S'affirmer pour désamorcer les conflits.

*Travaux pratiques : Mises en situations filmées : répondre avec assertivité à une demande délicate.*

#### 5) S'adapter aux personnalités difficiles et résoudre les situations délicates

- Identifier les différents types de conflits.
- Les différentes catégories de personnalités difficiles.
- Repérer les comportements passifs, agressifs ou manipulateurs.
- Prendre de la distance. Faire valoir ses droits et les faire respecter.
- Savoir gérer ses émotions et celles de ses interlocuteurs.

*Travaux pratiques : Jeu pour diagnostiquer les profils difficiles et apprendre à les gérer.*

## LES DATES

---

Nous contacter