



Fonds social européen

Nos innovations

Outil « La roue de l'aisance relationnelle »

Objectifs

Indépendamment des circonstances dans lesquelles elle se déroule et des aspects « techniques » de la prestation apportée au client, la qualité de la relation avec celui-ci dépend de plusieurs facteurs qu'on peut rassembler en deux catégories principales :

- Ce qui préexiste à l'échange dans l'esprit du professionnel
- Ce qui est mis en œuvre au cours de l'échange par le professionnel

Ces deux temps, « l'avant » et « le pendant », seront abordés successivement au cours de cette formation. Ils conduiront à une troisième étape, orientée vers « l'avenir » : le plan d'action personnalisé que chaque stagiaire élaborera pour lui-même dans l'objectif d'améliorer sa compétence relationnelle par des vigilances et des engagements « sur mesure ».

- Evaluer ses propres atouts et difficultés
- Se doter de repères pour adapter sa prestation relationnelle aux circonstances concrètes
- Découvrir des techniques d'exploration de son interlocuteur
- Elaborer un programme de développement de sa compétence relationnelle

Résultats attendus

- Une meilleure adaptation des comportements relationnels, combinant sincérité et professionnalisme

Contact

- Benoît Dufrenoy Santé-Travail-Service 01 40 55 56 50 b.dufrenoy@sante-travail-service