



[www.martine-quesnoy.com](http://www.martine-quesnoy.com)

# Optimisation du travail d'équipe et de l'accueil aux familles

## Grâce à une communication relationnelle de qualité

Les relations interpersonnelles au cœur de l'action sociale

### 1 – Durée

**3 jours**

Horaires : 9h00 - 12h30 14h00- 17h30 en journée.

### 2 - Public visé

Personnels de la Maison Sociale Cyprien les Brosses particulièrement l'établissement d'accueil du jeune enfant Gribouille.

### 3 - Pré-requis

Aucun pré-requis.

### 4 - Objectifs de la formation

- Acquérir des connaissances spécifiques et les outils d'une communication relationnelle bienveillante
- Développer sa capacité d'écoute
- Améliorer la qualité de ses relations entre collègues
- Améliorer la qualité de ses relations avec le public
- Développer des relations professionnelles constructives
- Soutenir des valeurs de communication relationnelles spécifiques à la Maison Sociale

Martine Quesnoy [martine.quesnoy@orange.fr](mailto:martine.quesnoy@orange.fr) – 06 30 45 39 74 - 25 Rue de Malval 69670 VAUGNERAY Siret : 480 537 307 00047

## 5 – Contenus de formation

- Les bases de la communication interpersonnelle bienveillante.
- Découvrir le système d'incommunication entraînant des attitudes anti-relationnelles.
- Analyser les effets.
- Passer du système d'incommunication à une communication relationnelle de qualité.
- Découvrir les règles de bases de la communication relationnelle bienveillante.
- Les concepts clés – Les repères relationnels -Les outils de communication.
- Clarifier les différentes attitudes et positions relationnelles.
- Analyser une situation relationnelle et la clarifier.
- Apprendre à se positionner clairement dans la relation à l'autre, collègues, familles, enfants.
- L'écoute une compétence au service de la communication.
- S'auto-évaluer dans sa qualité d'écoute avec une grille précise.
- Repérer nos reflexes ou habitudes spontanées d'écoute (et de non écoute) et de réponses.
- Identifier tous les « empêchant » et blocages à l'écoute.
- Renforcer sa qualité d'écoute, sortir du jugement, de l'accusation et des reproches.
- Trouver l'attitude et les mots justes
- Identifier ses attentes, ses apports et ses seuils de tolérance dans une relation.
- Oser dire et travailler son positionnement dans le respect de soi et de l'autre.
- S'exercer aux 4 dynamiques relationnelles.
- Adapter sa communication aux différents profils d'interlocuteurs.
- Savoir se recentrer, trouver le calme dans les situations tendues.
- Gérer le conflit à partir d'une approche de communication sans violence.

## 6 - Moyens et méthodes pédagogiques

Formation présentielle.

Formation préparatoire d'une journée.

Temps de rencontre avec la responsable de structure.

Evaluer les difficultés relationnelles concrètes et les attentes de la formation/Action.

Temps de rencontre avec les membres de l'équipe.

Analyse des besoins, et relever des cas concrets pour la création d'exercices et de mise en situations.

Formation 2 journées + 1 Journée.

Apports théoriques et concepts clés.

Temps interactifs avec les participants et partages d'expérience

Cas pratiques à partir de situations proposées par la formatrice et amenés par les participants

Mise en situations à partir de la visualisation externe spécifique à la méthode ESPERE.

Exercices originaux, ludiques et concrets à fort caractère participatif qui ponctuent les apports conceptuels.

Jeux de rôle et simulations d'écoute dans différentes situations de communication.

## 7 - Evaluation des acquis de la formation

- Document d'évaluation et d'auto-évaluation
- Feuille d'émargement

## 8 - Qualité du formateur

- Spécialiste de l'écoute et de la communication relationnelle, **Martine Quesnoy** intervient au sein d'entreprises et dans les institutions du secteur social depuis plus de 20 ans.  
Ses actions de formation visent principalement l'acquisition de connaissances, le développement et le perfectionnement des compétences relationnelles professionnelles.
- Directrice de l'organisme de Formation et de Conseils : **Martine Quesnoy Conseil**  
Accompagnatrice et Formatrice certifiée par l'**Institut ESPERE International**  
Formée à l'Analyse Transactionnelle au sein de l'**EATO**  
Formée à la **Communication Non Violente** et à l'**Ecoute active** selon Carl Rogers.
- **Références professionnelles :**  
Entreprises : SANOFI PASTEUR, IKEA, LA NEF, CEGELEC, ELYTISS, HELIA PORTAGE, HEWLETT PACKARD, LDLC, SPC FORMATION, SERAIL, ACTA, IML...  
  
Institutions : CAF, CPAM, HOPITAL ALPES ISERE, ASSOCIATION DES CENTRES SOCIAUX DE LA REGION LYONNAISE, ASP2, POLE EMPLOI, MAIRIE DE VILLEFONTAINE, LA VERPILLERE, MISSIONS LOCALE DU FOREZ, LA CROIX ROUGE...

## 9 - Coût financier :

Coût d'une journée de formation : **1200 ,00 € HT**

Coût global pour les 3 journées de formation : **3600 € HT**

Frais de déplacement et de restauration en sus : 50€/ jour