Communication

Management / Ressources humaines

22/11/2026

Public et prérequis

Managers, encadrants, collaborateurs en relation avec des équipes, souhaitant améliorer leurs compétences en communication interpersonnelle et professionnelle.

Aucun prérequis technique.
Une expérience professionnelle, même courte, facilitera la mise en perspective des situations de communication.

Les objectifs

À l'issue du module, les participants seront capables de :

Comprendre les fondamentaux de la communication verbale, non verbale et paraverbale.
Identifier leur style de communication et reconnaître celui de leurs interlocuteurs.
Adapter leur message en fonction du contexte, du canal et du profil de l'interlocuteur.
Adopter une posture assertive et une écoute active pour favoriser des échanges constructifs.
Gérer les situations délicates : tensions, conflits, incompréhensions, messages sensibles.
Donner et recevoir un feedback de manière professionnelle et constructive.

Modalité d'évaluation

Évaluation tout au long du module : quiz, exercices, débriefs.
Observation des compétences lors des jeux de rôle et mises en situation.
Auto-évaluation en début et fin de formation (évolution des acquis).

continuing.modalite.pdf.title

Par retour du bulletin d'inscription avec la liste des participants, accès selon notre calendrier inter-entreprises ou à la date de votre choix au sein de votre entreprise.

Contenu de la formation

1. Les fondamentaux de la communication
   Les composantes de la communication : verbal, non verbal, paraverbal.
   Le schéma de communication (émetteur, récepteur, message, intentions, contexte).
   Les biais cognitifs et les filtres personnels : impact sur la compréhension et les interactions.
   Les canaux de communication actuels : présence, distanciel, outils numériques.

2. Se connaître pour mieux communiquer
   Auto-diagnostic : identifier son style de communication (questionnaire + débrief).
   Les comportements passif, agressif, manipulateur, assertif : avantages /

RÉFÉRENCE
TRAN-202

CENTRES DE FORMATION
NEVERS, AUXERRE, JOIGNY, SENS

DURÉE DE LA FORMATION
2 jours / 14 heures

ACCUEIL PSH
Formation ouverte aux personnes en situation de handicap. Moyens de compensation à étudier avec le référent handicap du centre concerné.

Les + Formation 58-89

• 1200 Jeunes formés par an
• 600 contrats d'alternance à pourvoir
• 500 entreprises partenaires
• Accompagnement individualisé
• Diplômes reconnus par l'Etat

• Savoir-être, management, sécurité
• Pédagogie innovante (par projets, en îlots, projet Voltaire, Olympiades des métiers)
• Equipement en machines modernes qui préparent aux métiers de demain

Les actions réalisées dans le cadre d'une formation continue /contrat de professionnalisation sont portées par l'As.SIC

limites.
Comprendre l’impact de sa posture et de ses émotions dans les échanges.

3. Développer une communication assertive
   Les principes de l’assertivité : se respecter et respecter l’autre.
   Structurer un message clair : méthode DESC / communication non violente (CNV).
   Expressions facilitantes et expressions à éviter.
   Savoir dire non, formuler une demande, exprimer un désaccord.

4. L’écoute active et la reformulation
   Les niveaux d’écoute.
   Les techniques de reformulation : miroir, reformulation synthétique, questionnement.
   Développer une écoute empathique dans les situations complexes.

5. Communiquer dans un environnement professionnel
   Adapter son message selon le contexte (réunion, entretien, mail, téléphone).
   Comprendre les profils d’interlocuteurs (méthodes inspirées DISC / socio-styles).
   Coopérer en équipe : alignement, feedback positif, feedback d’amélioration.

6. Gérer les situations difficiles
   Reconnaître les signaux d’une tension ou d’un conflit latent.
   Outils de désescalade verbale : écoute, reformulation, recentrage.
   Faire face à l’agressivité, aux objections, à la mauvaise foi.

Validation et certification

Attestation de formation

Date de mise à jour

10/02/2026