

## Public et prérequis

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

## 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).

## 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 / 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.

## 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

#### 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