COMMUNICATION

Communication constructive : écouter, formuler ses besoins et désamorcer — format court

Dans une équipe les tensions naissent rarement des faits eux-mêmes mais de la manière dont ils sont dits. Le reproche déclenche la défense l'ironie brouille le message et le non-dit laisse le problème s'installer jusqu'au conflit ouvert. Un format court et pratique pour s'approprier une manière de dire les choses qui sépare les faits de l'interprétation exprime le ressenti et formule une demande négociable. Les participants s'entraînent sur des situations professionnelles qu'ils apportent et repartent avec des formulations prêtes à l'emploi.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
2 jours — 14 h	**Présentiel ou à distance**	**À partir de 1 650 € HT**	**11 jours ouvrés après validation du financement.**

Mon Pôle Formation est un organisme certifié Qualiopi. La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : **ACTIONS DE FORMATION** — certificat n° 76 31 02622 31 (SGS ICS)

01 Public visé et prérequis

PUBLIC VISÉ
Collaborateurs managers et membres d'équipes confrontés à des tensions relationnelles dans leur quotidien professionnel.

PRÉREQUIS
Aucun prérequis

POSITIONNEMENT À L'ENTRÉE
Analyse du besoin et test de positionnement. Vos réponses sont partagées avec votre formateur afin d'adapter la formation à votre niveau et votre contexte professionnel.

02 Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Distinguer les faits observés de leur interprétation
- Formuler une demande à la place d'un reproche
- Pratiquer une écoute qui reformule avant de répondre
- Exprimer un désaccord sans mettre en cause la personne
- Conduire un échange difficile jusqu'à un accord explicite

03 Programme détaillé

M1 Séparer les faits du reste

- Décrire au lieu de juger
- Repérer les jugements glissés dans une description
- Décrire un comportement de manière observable
- Nommer ce que la situation provoque chez soi
- Identifier le besoin sous-jacent
- Atelier : Réécriture de cinq phrases de reproche courantes en descriptions factuelles.

M2 Écouter et reformuler

- Comprendre avant de répondre
- Poser des questions ouvertes sur la situation
- Reformuler ce qui a été dit avant de réagir
- Accueillir une émotion sans la commenter
- Repérer ce qui bloque réellement l'échange
- Mise en situation : Entretiens en binôme où l'écoutant ne peut intervenir que par reformulation ou question ouverte.

M3 Formuler et négocier

- Transformer la tension en demande
- Énoncer une demande précise et négociable
- Exprimer un désaccord sans attaquer la personne
- Proposer une solution et accepter un contre-projet
- Conclure sur un accord explicite et daté
- Cas pratique : Jeu de rôle d'un échange tendu entre deux collègues mené jusqu'à un accord formulé à voix haute.

04 Modalités pédagogiques, méthodes et moyens

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES
Présentiel ou à distance

LIEU / FORMAT
Dans vos locaux — jusqu'à 10 collaborateurs, Paris — Présentiel, À distance — Classe virtuelle

MÉTHODES MOBILISÉES
• Apports théoriques, ateliers et cas pratiques. Support de cours numérique et fiches méthodes fournis.

ENCADREMENT
Formateurs qualifiés et expérimentés, experts de leur domaine, sélectionnés par Mon Pôle Formation.

05 Modalités d'évaluation et de suivi

ÉVALUATION DES ACQUIS
• QCM et mises en situation. Évaluation des acquis en début et en fin de parcours, évaluation à chaud et à froid à 60 jours.

SUIVI DE L'EXÉCUTION
• Émargement des participants
• Certificat de réalisation remis à l'issue de la formation

SANCTION DE LA FORMATION
Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

06 Type de reconnaissance

Formation non certifiante — Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

07 Modalités d'accès, financement et tarifs

MODALITÉS D'INSCRIPTION
Inscription en ligne, par téléphone, par devis ou via votre OPCO.

DÉLAI D'ACCÈS
11 jours ouvrés après validation du financement.

FINANCEMENTS POSSIBLES
• OPCO et plan de développement des compétences
• FAF et CFP
• France Travail
• Paiement jusqu'à 6 fois sans frais

DATES / SESSIONS
Entrées permanentes

FORMULE	DÉTAIL	TARIF

Inter-entreprises	-10 % dès 2 participants, -15 % dès 3, -20 % à partir de 4 inscrits sur la même session.	**À partir de 1 650 € HT**

Prix nets — exonération de TVA, article 261-4-4° du CGI.

08 Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Accessible aux personnes en situation de handicap. Contactez notre référent handicap pour construire une solution adaptée : contact@monpoleformation.fr

RÉFÉRENT HANDICAP
Tiffany LESTROUBAC

CONTACT
contact@monpoleformation.fr

09 Indicateurs de résultats

INDICATEUR	RÉSULTAT	MODALITÉS DE CALCUL
Taux de satisfaction	**N/A**	Moyenne des notes de satisfaction des stagiaires sur les 12 derniers mois
Taux d'abandon	**N/A**	Calculé sur les 12 derniers mois

Résultats arrêtés au 29/09/2026. N/A : donnée non disponible ou effectif insuffisant sur la période.

10 Contacts

INSCRIPTIONS ET INFORMATIONS
contact@monpoleformation.fr
01 87 66 57 66

ADRESSE
10a rue du Maréchal de Lattre de Tassigny, 76420 Bihorel

RÉCLAMATIONS
Par e-mail : contact@monpoleformation.fr