COMMUNICATION

Communication constructive : écouter, formuler ses besoins et désamorcer

Dans une équipe, la plupart des tensions ne viennent pas des désaccords mais de la façon dont ils sont exprimés. Les reproches se figent, chacun défend sa position et les mêmes sujets reviennent de réunion en réunion sans jamais se régler. Ces deux jours installent une manière d'échanger fondée sur les faits, l'écoute et la formulation des besoins. Vous travaillez les situations relationnelles qui vous coûtent le plus et repartez avec des formulations testées et corrigées en groupe.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
2 jours — 14 h	**Présentiel ou à distance**	**À partir de 1 528 € 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
Membres d'une équipe managers et fonctions transverses confrontés à des relations de travail tendues.

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 des interprétations dans un échange tendu
- Pratiquer une écoute qui vérifie la compréhension du message
- Formuler un besoin sans mettre l'autre en défaut
- Reformuler un reproche en demande recevable
- Conclure un échange difficile par un accord de fonctionnement

03 Programme détaillé

M1 Observer sans juger

- Faits interprétations et émotions
- Séparer le fait observé de l'interprétation qui l'accompagne
- Repérer les mots qui déclenchent la défense chez l'autre
- Nommer l'émotion ressentie sans la faire porter à l'autre
- Décrire une situation tendue en termes factuels
- Atelier : Chaque participant réécrit un reproche sous forme de description factuelle.

M2 Écouter réellement
- Questionnement et reformulation
- Laisser l'autre aller au bout de son propos
- Questionner pour comprendre plutôt que pour répondre
- Reformuler pour vérifier ce qui a été compris
- Repérer le besoin exprimé derrière la plainte
- Mise en situation : Entretiens joués en trio avec un observateur chargé de relever les interruptions.

M3 Exprimer sa position
- Besoins et demandes
- Formuler son besoin à la première personne
- Transformer un reproche en demande recevable
- Poser une limite sans menacer
- Accepter une réponse négative et proposer une suite
- Atelier : Préparation écrite d'une demande que le participant repousse depuis plusieurs semaines.

M4 Traiter les situations tendues
- Conflits répétitifs et écrits
- Conduire un échange sur un sujet qui revient sans cesse
- Désamorcer une montée en tension en réunion
- Reprendre un échange écrit qui a dégénéré
- Formaliser un accord de fonctionnement
- Mise en situation : Reprise d'un conflit réel rejoué jusqu'à la formulation d'un accord tenable.

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 1 528 € 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