COMMUNICATION

Communiquer en toute situation : écouter, formuler et désamorcer les tensions

Une même information passe très bien en tête à tête et déclenche un conflit par messagerie. Les malentendus naissent rarement du contenu mais du canal choisi du moment retenu ou du ton employé. Faute de repères chacun applique partout la même manière de dire les choses. Cette formation de 14 heures passe en revue les situations courantes de la vie professionnelle. Les participants travaillent l'écoute active la formulation directe et le traitement des désaccords à l'oral comme à l'écrit. Les mises en situation sont construites à partir des cas apportés par le 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
Collaborateurs de tous services managers de proximité et personnes en relation quotidienne avec des interlocuteurs internes ou externes.

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 :

- Choisir le canal adapté à la nature et à la sensibilité du message
- Pratiquer l'écoute active par la reformulation et le questionnement
- Formuler une demande claire sans agressivité ni détour
- Exprimer un désaccord en restant sur les faits
- Adapter son message aux échanges à distance et par écrit

03 Programme détaillé

M1 Repérer ce qui fait passer ou bloquer un message

- Canal moment et intention
- Effets du canal choisi sur la réception du message
- Repérage des filtres et des interprétations
- Distinction entre fait opinion et ressenti
- Choix du moment et du cadre de l'échange
- À retenir : Un message urgent envoyé sur le mauvais canal produit surtout de l'inquiétude.

M2 Écouter avant de répondre
- Questionnement et reformulation
- Questions ouvertes et questions de précision
- Reformulation du fond et du ressenti
- Repérage des signaux non verbaux
- Silence et relance dans un entretien
- Atelier : Par binôme chacun mène un entretien de dix minutes sans donner aucun conseil.

M3 Se faire comprendre sans heurter
- Demande refus et désaccord
- Formulation d'une demande en trois temps
- Refus argumenté sans justification excessive
- Expression d'un désaccord centrée sur les faits
- Traitement d'une remarque désagréable
- Mise en situation : Chaque participant joue un refus puis reçoit le même refus de son binôme.

M4 Communiquer à distance et par écrit
- Messagerie visioconférence et téléphone
- Règles d'écriture des messages courts en contexte tendu
- Conduite d'un échange en visioconférence
- Téléphone et absence de signaux visuels
- Décision de basculer d'un canal vers un autre
- Cas pratique : Un échange de messages qui a dégénéré est réécrit puis rejoué au téléphone.

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