

Mieux communiquer au travail pour éviter tensions et malentendus

Objectifs de formation

- Développer une communication professionnelle efficace permettant de prévenir les tensions, fluidifier les relations et améliorer la qualité des échanges au travail.

Objectifs pédagogiques

- Comprendre les mécanismes des incompréhensions
- Adapter leur communication selon leurs interlocuteurs
- Exprimer un message clair sans générer de tension
- Gérer les désaccords et situations délicates

- Améliorer leurs pratiques de communication au quotidien

Durée : 02 jours - 14 heures

Mise à jour le : 9 juin 2026

Présentiel : Présentiel ou Classe virtuelle

Tarifs :

1295 €

Dates :

Les 06, 07 Juillet 2026

Les 05, 06 Octobre 2026

Les 07, 08 Décembre 2026

Les 15, 16 Février 2027

Les 03, 04 Mai 2027

Les 30, 31 Aout 2027

Prérequis

- Aucun

Public

- Tout public

Programme

Jour 1

Module 1 : Les bases de la communication interpersonnelle

- Processus de communication
- Les filtres et biais d'interprétation
- Les sources de malentendus

Module 2 : Mieux se connaître pour mieux communiquer

- Styles de communication
- Identifier son fonctionnement
- Comprendre celui des autres

Module 3 : Adapter sa communication

- Ajuster son discours
- Écoute active
- Questionnement efficace

Jour 2

Module 4 : S'exprimer avec clarté et assertivité

- Dire les choses sans agresser
- Formuler une demande
- Donner un feedback

Module 5 : Gérer les tensions et désaccords

- Désamorcer un conflit
- Répondre à une critique
- Gérer les personnalités difficiles

Module 6 : Améliorer ses pratiques quotidiennes

- Communication écrite (mails, messages)
- Réunions et échanges informels
- Plan d'action individuel

Modalités pédagogiques

- Alternance d’apports théoriques et pratiques
- Exercices d’applications construits à partir des informations transmises par le commanditaire
- Travail en sous-groupe
- Document de synthèse remis à l’issue de la formation
- Matériel : aucun

Modalités d'évaluation des acquis

- En amont de la formation : recueil des attentes, réunion de cadrage
- Pendant la formation : Test, QCM, cas pratiques, mises en situation
- En aval de la formation : évaluation à chaud, évaluation à froid.

Financement

- OPCO sous conditions
- Entreprise
- Individuel

Dates et horaires

- Intra-entreprise en concertation avec l’entreprise
- Inter-entreprises, selon planning de formation ORDIA
- Horaires de 8h30 à 12h00 et de 13h00 à 16h30

Le bâtiment est accessible aux personnes à mobilité réduite (PMR), pour tout autre handicap, nous contacter pour mise en place des moyens de compensation. Les services proposés sont accessibles à tous sous couvert :

- que l’information soit transmise suffisamment en amont aux équipes afin de permettre la mise en place des moyens de compensation
- que les moyens de compensation n’appartenant pas au centre puissent effectivement être mis en place (interface de communication…)
- que la formation envisagée soit compatible avec le handicap.

Référent handicap et personnel sensibilisé

Prévention des ruptures de parcours en formation

- Création d'un climat bienveillant et inclusif dès le démarrage pour favoriser l'implication de chacun.
- Identification des niveaux et besoins individuels afin d'adapter le rythme et les explications (tour de table).
- Méthodes pédagogiques variées (démonstrations, cas pratiques, échanges collectifs) pour maintenir l'attention et l'intérêt.
- Questions fréquentes de la part de l'intervenant/e et valorisation des apports des participant·e·s pour renforcer l'engagement.
- Temps de reformulation ou appui individuel si nécessaire afin d'éviter le décrochage.
