

# COMMUNICATION PROFESSIONNELLE

PROGRAMME DE FORMATION · APPUIS 2 · Organisme de formation certifié Qualiopi

## DURÉE

14 h — 2 jours

## PUBLIC

Tout professionnel

## FORMAT

Présentiel · inter /  
intra

## DÉLAI D'ACCÈS

≥ 15 j après  
contractualisation

## TARIF

Nous consulter

## POURQUOI SUIVRE CETTE FORMATION ?

La qualité des échanges conditionne la coopération, la prévention des tensions et l'efficacité collective. Cette formation outille chaque professionnel pour se faire comprendre, écouter réellement et adapter sa communication à chaque interlocuteur et à chaque situation, à l'oral comme à l'écrit.

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre les mécanismes de la communication interpersonnelle
- Adapter son message à son interlocuteur et au contexte
- Développer une écoute active et bienveillante
- Améliorer ses écrits professionnels
- Gérer une situation difficile avec assertivité

## COMPÉTENCES DÉVELOPPÉES

- Adapter son message à son interlocuteur
- Pratiquer l'écoute active et la reformulation
- Rédiger des écrits clairs et structurés
- Aborder une conversation difficile sereinement

## PROGRAMME DÉTAILLÉ

### Module 1 — Les fondamentaux

Schéma de la communication, filtres, perceptions et cadres de référence.

### Module 2 — Verbal & non-verbal

Poids des mots, du ton et du corps ; cohérence des signaux.

### Module 3 — L'écoute active

Questionnement, reformulation, empathie et posture d'ouverture.

### Module 4 — Écrits professionnels

E-mails, comptes rendus et écrits courants clairs et structurés.

### Module 5 — Situations difficiles

Désamorçage, critique constructive et gestion des émotions.

## RÉSULTATS ATTENDUS

- Des échanges plus clairs et mieux compris
- Moins de malentendus et de tensions
- Des écrits professionnels plus efficaces

## SITUATIONS PROFESSIONNELLES CONCERNÉES

- Réunions, transmissions et entretiens
- Relation avec les usagers et les familles
- Coordination entre collègues et partenaires

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Pédagogie active, démonstrative et participative.

Apports, études de cas, mises en situation et jeux de rôle.

Échanges de pratiques entre pairs.

Supports remis ; salle équipée d'un vidéoprojecteur.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

Questionnaire de positionnement à l'entrée.

Évaluation des acquis en cours de formation.

Questionnaire de satisfaction « à chaud ».

Bilan transmis au commanditaire.

## PRÉREQUIS & CADRE

Prérequis : aucun.

Sanction : attestation de fin de formation.

Effectif : 4 à 12 participants.

Intervenant : formateur expérimenté.

## ACCESSIBILITÉ

Centre habilité PMR.

Référent handicap : 06 50 88 93 33.

Adaptation possible en INTRA.

## FINANCEMENT

OPCO, employeur,  
financement individuel.

Aide au montage du dossier.

## CONTACT

APPUIS 2 — 24 rue de la Plaine,  
68120 PFASTATT

contact@appuis2.fr · 06 50 88 93 33