



## COMMUNIQUER ET ECOUTER EN SITUATION PROFESSIONNELLE

Code formation : CESP

Durée : 7H

**Prérequis** : Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

**Public** : Tous les professionnels qui souhaitent développer leurs compétences relationnelles au travail.

**Objectifs** :

- Comprendre les leviers d'une communication ouverte
- Acquérir des outils de l'écoute active et de CNV
- Utiliser une communication adaptée aux situations complexes
- Analyser les facteurs de conflits et désamorcer une relation de tension

### Satisfaction et Evaluation

#### L'évaluation des compétences :

Elle est réalisée tout au long de la formation par le participant lui-même (auto-évaluation) et/ou le formateur selon les modalités de la formation.

#### Evaluation de l'action de formation :

**A chaud**, dès la fin de la formation, pour mesurer votre satisfaction et votre perception de l'évolution de vos compétences par rapport aux objectifs de la formation.

**A froid**, 60 jours après la formation pour valider le transfert de vos acquis en situation de travail.

#### Suivi de la formation :

Feuille de **suivi des présences**.  
Remise d'une **attestation individuelle** de formation.

### PROGRAMME :

#### COMPRENDRE LES LEVIERS D'UNE COMMUNICATION OUVERTE

- Identifier les filtres dans la transmission d'un message
- Comprendre les fondements de la communication verbale et non-verbale.
- Savoir utiliser le feedback, la reformulation, les différents types de questionnement.
- Clarifier ses intentions pour adapter sa communication.

#### SE SENSIBILISER A LA COMMUNICATION NON VIOLENTE ET L'ECOUTE ACTIVE

- Connaître les principes de la CNV et acquérir les outils d'écoute active.
- Identifier les émotions en jeu dans l'interaction et leurs impacts dans la relation.
- Pratiquer les différents types de reformulation et de feedback de validation

#### UTILISER UNE COMMUNICATION ADAPTEE DANS LA RELATION

- Savoir entendre un besoin et une demande
- Recadrer une personne lors d'un entretien téléphonique ou en face à face.
- Utiliser les outils de communication adaptés en situation de travail

#### ANALYSER LES FACTEURS DE CONFLITS, DESAMORCER LES SITUATIONS DE TENSION

- Identifier les biais et les facteurs favorisant les situations de tension.
- Prendre conscience des effets d'une communication inadaptée.
- Utiliser des outils de régulation des émotions.

### Renseignements et Inscriptions :

Brigitte Barselo - 02.97.31.31.01 - [contact@lescheminsdelimaginaire.fr](mailto:contact@lescheminsdelimaginaire.fr)

**TARIFS ET DATES SUR DEMANDE – PREMIER RDV GRATUIT**

Centre d'Affaires Ténénio - 10 Rue du Docteur Joseph Audic - 56000 VANNES  
Site web: <https://www.lescheminsdelimaginaire.fr/>