



MODULE COMMUNICATION & INTÉGRATION

Adopter une communication professionnelle favorisant l'intégration, la coopération et la gestion des situations sensibles.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Améliorer leur communication interpersonnelle dans un contexte professionnel
- Adapter leur posture et leur comportement face à des situations d'agressivité
- Gérer avec efficacité et sérénité les situations relationnelles sensibles
- Favoriser un climat de coopération et de communication constructive

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Identifier les mécanismes fondamentaux de la communication et leurs impacts
- Analyser les situations d'agressivité et leurs facteurs déclencheurs
- Adapter leur communication en fonction du contexte et des interlocuteurs
- Mettre en œuvre des techniques d'écoute active et de communication non violente
- Réguler une situation conflictuelle à l'aide d'outils adaptés
- Mobiliser des techniques de gestion du stress en situation professionnelle
- Adopter un comportement assertif dans les interactions sensibles

MÉTHODES ET OUTILS PÉDAGOGIQUES

- Apports théoriques contextualisés
- Études de cas
- Mises en situation professionnelles
- Ateliers pratiques
- Analyse de pratiques
- Brainstorming, jeux de rôle, autodiagnostic, travaux en sous-groupes, feedback et débriefing collectif

TARIF 630 € TTC
DURÉE 14 heures

PUBLIC

Dirigeants, cadres et responsables administratifs en charge des ressources humaines.

Prérequis : Niveau BAC à BAC+3

FORMATRICE

Yasmine RAKIC

Coach, formatrice professionnelle en développement des compétences humaines et managériales.

Yasmine accompagne les organisations à (re)mettre l'humain au cœur de la performance.



 **En savoir plus sur la formatrice : Yasmine RAKIC**

ÉVALUATION DE LA FORMATION

- Évaluation continue via exercices et mises en situation
- Évaluation finale :
 - Simulation d'une situation d'agressivité ou d'entretien sensible
 - Observation des compétences (écoute, posture, assertivité, gestion du stress)
- Auto-évaluation et plan d'amélioration

MODULE COMMUNICATION & INTÉGRATION

Adopter une communication professionnelle favorisant l'intégration, la coopération et la gestion des situations sensibles.

TARIF 630 € TTC
DURÉE 14 heures



SERVICE COMMUN
FORMATION CONTINUE
UNIVERSITÉ DE MONTPELLIER



PROGRAMME

BLOC 1 : COMPRENDRE LES FONDAMENTAUX DE LA COMMUNICATION

Objectifs :

- *S'approprier les bases de la communication interpersonnelle*
- *Identifier les freins et leviers d'une communication efficace*

Contenus :

- *Le schéma et le processus de communication*
- *La différence entre informer et communiquer*
- *Le phénomène de déperdition du message*
- *L'automatisme pensée / parole*
- *Le filtre des représentations sociales*
- *La communication verbale et non verbale*
- *La synchronisation dans la relation*

BLOC 2 : MIEUX SE CONNAÎTRE DANS SA COMMUNICATION

Objectifs :

- *Identifier son style de communication*
- *Reconnaître ses réactions face à l'agressivité*

Contenus :

- *Auto-évaluation du style de communication*
- *Identification des points forts et axes de progression*
- *Définition de l'agressivité : attaque ou défense*
- *Facteurs déclencheurs de l'agressivité*
- *Manifestations physiques, verbales et non verbales*

BLOC 3 : GÉRER SON STRESS ET SES ÉMOTIONS

Objectifs :

- *Apprivoiser ses réactions émotionnelles*
- *Prévenir les effets du stress dans la communication*

Contenus :

- *Définition du stress*
- *Interaction stress / agressivité*
- *Fonctionnement physiologique : Syndrome Général d'Adaptation*
- *Techniques de gestion du stress*



MODULE COMMUNICATION & INTÉGRATION

Adopter une communication professionnelle favorisant l'intégration, la coopération et la gestion des situations sensibles.

TARIF 630 € TTC
DURÉE 14 heures



PROGRAMME

BLOC 4 : MAÎTRISER LES TECHNIQUES DE COMMUNICATION CONSTRUCTIVE

Objectifs :

- *Développer une communication efficace et apaisée*
- *Faciliter l'expression et la compréhension d'autrui*

Contenus :

- *Principes fondamentaux de l'écoute active*
- *Techniques de questionnement*
- *Reformulation*
- *Posture bienveillante et empathique*
- *Techniques de communication non violente*

BLOC 5 : DÉVELOPPER L'ASSERTIVITÉ ET GÉRER LES SITUATIONS SENSIBLES

Objectifs :

- *S'affirmer dans le respect de l'autre*
- *Gérer les situations conflictuelles avec efficacité*

Contenus :

- *Les styles relationnels : passif, agressif, assertif*
- *Les principes de l'assertivité*
- *La méthode D.E.S.C*



LIVRABLES REMIS AUX PARTICIPANTS

- Fiches pratiques (écoute active, assertivité, gestion de conflit)
- Grille méthode D.E.S.C
- Outils de gestion du stress