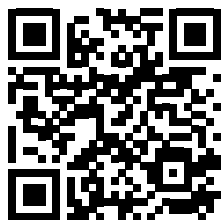


Thématique :



## MAÎTRISER SA COMMUNICATION DANS UN CONTEXTE PROFESSIONNEL SENSIBLE



INSTITUT DE FORMATION FREEFORMA

VOTRE FORMATION CONTINUE

[iff-formation.fr](http://iff-formation.fr)

## DESCRIPTION DE LA FORMATION

La maîtrise de **la communication professionnelle** est une compétence clé pour **instaurer des échanges sereins**, efficaces et constructifs au quotidien. Dans un contexte professionnel, parfois sensible ou sous tension, **la qualité des interactions peut faire toute la différence.**

Grâce à cette formation, vous développerez une compréhension solide des fondamentaux et des mécanismes de la communication : **écoute active, reformulation, gestion des émotions, adaptation de son discours à différents interlocuteurs.** Vous découvrirez également des outils pratiques pour améliorer la clarté de vos messages, **éviter les malentendus et désamorcer** les situations conflictuelles.

Au fil de mises en pratique concrètes, vous apprendrez à **ajuster votre posture, et à instaurer un climat de confiance.** À l'issue du parcours, vous serez capable de communiquer avec assurance et professionnalisme, **même dans les situations complexes,** renforçant ainsi la qualité de vos relations et votre efficacité au travail.



**DURÉE :** 14h - 2 jours.

*Les demi-journées peuvent être consécutives, ou fractionnées selon les besoins et les contraintes de l'entreprise (planning, congés, etc.).*



**EFFECTIF**

6 à 15 personnes.



**PRÉREQUIS**

Aucun.



**INTERVENANT**

Formateur qualifié.



**PUBLIC CIBLÉ**

Tous publics.



**ÉLÉMENTS DE CONTENU LIÉS AUX OBJECTIFS**

**OBJECTIF 1 :**

Maîtriser les fondamentaux de la communication.

**CONTENU LIÉ :**

Les langages : Verbal, para verbal et non verbal.  
Les modes de communication.  
Les freins et les leviers.

**OBJECTIF 2 :**

Créer les conditions d'un échange efficace.

**CONTENU LIÉ :**

Le circuit de l'information / de l'échange.  
Les canaux de perception.  
L'assertivité.

**OBJECTIF 3 :**

Développer son écoute active.

**CONTENU LIÉ :**

La reformulation.  
Les six attitudes de Porter.  
Se synchroniser et se faire comprendre.

**OBJECTIF 4 :**

Appréhender les situations particulières.

**CONTENU LIÉ :**

Donner des consignes claires.  
Formuler une demande délicate.  
Exprimer un mécontentement.  
Savoir dire non.

**VOTRE INTERLOCUTRICE DIRECTE**

Leïla Belaïd,  
Responsable formations continues



06 52 98 93 52  
contact@iff-formation.fr

A votre écoute du lundi au jeudi de 10h à 18h  
et le vendredi de 9h à 17h.



**TARIF**

**Inter-entreprise** : 280€ net de taxe,  
prix par jour et par personne.

**Intra-entreprise** : Sur devis,  
nous contacter : 04 91 26 27 09.



**CONTACT**

**SAS EPSA**

IFF Institut de Formation Freeforma  
04 91 26 27 09  
contact@iff-formation.fr  
iff-formation.fr  
SIREN : 849469325

**ACCÈS AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP**

Cette formation peut être adaptée aux personnes en situation de handicap.

Pour obtenir des informations, sollicitez notre référent par e-mail :  
contact@iff-formation.fr

**MODALITÉS D'ÉVALUATION**

Évaluation sommative (initiale & finale).

Évaluations formatives au cours de la formation par des mises en situation.

Quiz et/ou QCM.

**MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES**

Méthodes actives et expositives interactives :

Échanges sur les expériences vécues avec recherche de remédiation.

Mises en situation à partir de cas concrets (exercices, jeux de rôle, travaux de groupe).

Documents pédagogiques, diaporama détaillé et illustré.

Matériels spécifiques à usage professionnel.

**MODALITES ET DELAIS D'ACCÈS**

Modalités : nous contacter : contact@iff-formation.fr

Délais d'accès : date selon la disponibilité du formateur.