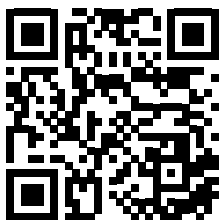


THÉMATIQUE :



COMMUNICATION PROFESSIONNELLE : S'ADAPTER AUX SITUATIONS SENSIBLES



E-LEARNING
ACCOMPAGNÉ

Permanence en ligne lors
des sessions d'apprentissage
avec formateurs connectés
en direct.

EXCLUSIVITÉ MÈDILEARN

MEDILEARN.CARE

VOTRE FORMATION CONTINUE

medilearn.care



DESCRIPTION DE LA FORMATION

Professionnels de l'accompagnement, la **communication** est au cœur de votre quotidien. **Échanger avec les usagers**, les **familles**, les **collègues** ou les **partenaires** peut parfois s'avérer complexe, notamment dans des **contextes marqués** par l'**émotion**, les tensions ou les incompréhensions.

Cette formation vous permettra de mieux comprendre les mécanismes de la communication, d'**adapter votre discours** et de **structurer vos messages** pour favoriser des échanges **clairs, constructifs et respectueux**. Vous développerez votre **écoute active**, votre assertivité et votre capacité à prévenir les malentendus ou à **désamorcer les situations conflictuelles**.

À travers des apports concrets et des mises en situation, vous apprendrez à **exprimer vos besoins**, **gérer les désaccords**, faire face aux critiques et adopter une posture professionnelle favorisant le **dialogue** et la **confiance**.

Vous repartirez avec des **outils pratiques** pour communiquer avec plus d'aisance, **renforcer la qualité de vos relations** professionnelles et **faire face sereinement aux situations sensibles** du quotidien.



DURÉE : 7h - 1 jour.

La plateforme d'apprentissage est disponible 24h/24 et 7J/7. Vous organisez vos sessions de formation selon vos disponibilités.



PRÉREQUIS

Aucun.



INTERVENANT

Formateur qualifié.



PUBLIC CIBLÉ

Tous publics.





ÉLÉMENTS DE CONTENU LIÉS AUX OBJECTIFS

OBJECTIF 1 :

Comprendre les fondamentaux de la communication professionnelle.

CONTENU LIÉ :

Les composantes de la communication : verbal, non verbal et paraverbal.
Les différents modes de communication.
Les mécanismes de la communication interpersonnelle.
Les freins et les leviers à une communication efficace.

OBJECTIF 2 :

Structurer et clarifier ses messages pour éviter les malentendus

CONTENU LIÉ :

Le circuit de l'information et de l'échange.
Les canaux de perception et leurs impacts.
Adapter son discours à son interlocuteur.
Techniques pour formuler un message clair, précis et compréhensible.

OBJECTIF 3 :

Développer une écoute active pour améliorer la qualité des échanges.

CONTENU LIÉ :

Les principes de l'écoute active.
La reformulation : objectifs, techniques et bénéfices.
Les attitudes de Porter et leur impact dans la relation.
Se synchroniser avec son interlocuteur pour favoriser la compréhension.

OBJECTIF 4 :

Adopter une posture assertive dans les interactions professionnelles.

CONTENU LIÉ :

Les principes de l'assertivité.
Identifier son style de communication.
S'exprimer avec clarté et respect.
Trouver l'équilibre entre affirmation de soi et prise en compte de l'autre.



ÉLÉMENTS DE CONTENU LIÉS AUX OBJECTIFS

OBJECTIF 5 :

Gérer les situations sensibles et les échanges délicats.

CONTENU LIÉ :

Donner des consignes claires et adaptées.
Formuler une demande délicate.
Exprimer un désaccord ou un mécontentement de manière constructive.
Savoir dire non avec professionnalisme.
Désamorcer les tensions et prévenir les conflits.

OBJECTIF 6 :

Adapter sa communication aux contextes professionnels complexes.

CONTENU LIÉ :

Identifier les situations à enjeux ou sous tension.
Adapter sa posture face à différents interlocuteurs.
Maintenir une communication constructive en situation difficile.
Instaurer un climat de confiance dans la durée.



VOTRE INTERLOCUTEUR DIRECT

04 91 26 27 09

contact@medilearn.care

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



TARIF

140€ net de taxe, prix par jour et par personne.



CONTACT

SAS EPSA

Médilearn

04 91 26 27 09

contact@medilearn.care

medilearn.care

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@medilearn.care

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@medilearn.care

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