L’AKADÉMIE DU DIGITAL · PROGRAMME DE FORMATION Certification Qualiopi en cours de préparation

Se comprendre et entrer en lien

FOR-CMR-M1-A · Communication Relationnelle

Poser les bases d’une communication authentique : mieux se connaître pour mieux se relier aux autres

DURÉE
14 heures — 2 modules de 7h (théorie et atelier)

TARIF
Sur devis

PUBLIC
Entreprises & particuliers

DÉLAI D’ACCÈS
Accès sous 2 jours ouvrés après validation du besoin et des prérequis.

Formation animée en co-intervention, établie sur devis. Tarif calculé sur la base de 70 € HT/h (module de 14 h) ; indicatif et négociable selon le volume, le format et le contexte.

Objectifs pédagogiques

- Comprendre les mécanismes de base de la communication verbale et non verbale
- Identifier ses propres modes de communication, ses forces et ses points de vigilance
- Pratiquer l’écoute active et le questionnement pour comprendre l’autre
- Créer et entretenir un climat de confiance dans un échange
- Construire un plan d’action personnel pour progresser dans ses relations

Public concerné

- Salariés, managers et équipes souhaitant améliorer leurs relations professionnelles
- Particuliers, indépendants et porteurs de projet
- Étudiants et apprenants d’écoles et de centres de formation

Prérequis

- Aucun prérequis technique ni diplôme particulier.
- Être disposé à participer à des mises en situation et à des échanges en groupe dans un cadre bienveillant.

Programme

THÉORIE Module Théorique — Se comprendre et entrer en lien

Le module présente le schéma de la communication, la part du verbal, du paraverbal et du non-verbal, les filtres qui déforment les messages (croyances, émotions, contexte), les bases de l'écoute active (reformulation, silence, questions ouvertes) et les conditions de la confiance dans une relation.

Objectif : comprendre ce qui se joue dans un échange et connaître les leviers d'une écoute de qualité.

- Verbal, paraverbal et non-verbal.
- Filtres de perception et malentendus.
- Écoute active, reformulation et questionnement.

Évaluation : Quiz de compréhension et analyse d'une situation d'échange.

Accueil & cadrage	15 min	Présenter le programme, les objectifs et le déroulé ; recueillir les attentes. Présentation orale, tour de table.	
Les composantes de la communication	2h05	Schéma de la communication, poids du verbal, du paraverbal et du non-verbal. Exposé interactif, exemples concrets, échanges avec le groupe.	Questions orales ; mini-quiz.
Filtres et malentendus	2h05	Croyances, émotions, contexte : comment un message est déformé entre l'émetteur et le récepteur. Exposé interactif, exemples concrets, échanges avec le groupe.	Questions orales ; mini-quiz.
Écoute active et confiance	2h05	Reformulation, silence, questions ouvertes ; les conditions d'une relation de confiance. Exposé interactif, exemples concrets, échanges avec le groupe.	Questions orales ; mini-quiz.
Synthèse & évaluation	30 min	Reprendre les points clés et évaluer les acquis du module. Récapitulatif collectif, retour des participants.	Quiz de fin de module (réussite ? 60 %).

ATELIER **Atelier Pratique — Se comprendre et entrer en lien**

Les participants s'observent en situation : exercices d'écoute en binôme, reformulation, jeux de rôle autour de situations professionnelles courantes, retours croisés. Chacun repart avec un autodiagnostic de ses modes de communication et un plan d'action personnel.

Objectif : pratiquer l'écoute active et construire son plan de progression relationnelle.

- Exercices d'écoute et de reformulation en binôme.
- Jeux de rôle sur des situations professionnelles.
- Autodiagnostic et plan d'action personnel.

Évaluation : Observation lors des mises en situation et plan d'action personnel.

Lancement de l'atelier	15 min	Présenter les consignes, le cadre de confidentialité et la répartition en binômes ou sous-groupes. Présentation orale, constitution des groupes.	
Écouter sans interrompre	2h05	Exercices d'écoute en binôme avec observateur, repérage des réflexes d'interruption. Mises en situation en binômes et sous-groupes, jeux de rôle, débriefing collectif.	Observation de l'intervenante ; auto-évaluation guidée.
Reformuler et questionner	2h05	Jeux de rôle : clarifier une demande, reformuler, poser des questions ouvertes. Mises en situation en binômes et sous-groupes, jeux de rôle, débriefing collectif.	Observation de l'intervenante ; auto-évaluation guidée.
Autodiagnostic relationnel	2h00	Cartographie de ses modes de communication, forces et points de vigilance. Mises en situation en binômes et sous-groupes, jeux de rôle, débriefing collectif.	Observation de l'intervenante ; auto-évaluation guidée.
Restitution & bilan	25 min	Restituer ses productions, tirer les enseignements et formuler un plan d'action personnel. Restitution orale, retour collectif, plan d'action écrit.	Plan d'action écrit et échange avec l'intervenante.
Enquête de satisfaction	10 min	Recueillir la satisfaction à chaud. Questionnaire de satisfaction.	Enquête de satisfaction.

Modalités et moyens pédagogiques

Formation en présentiel dans nos locaux ou dans vos locaux, en groupe restreint. Alternance d'apports théoriques, d'ateliers pratiques et de mises en situation.

Matériel requis :

Aucun matériel informatique particulier ; salle permettant le travail en sous-groupes

Modalités d’évaluation

Évaluation des acquis en cours et en fin de formation, attestation de fin de formation remise à chaque stagiaire.

Accessibilité

Formation accessible aux personnes en situation de handicap. Contactez-nous avant l’inscription pour étudier les aménagements nécessaires.

Financement

Devis ou convention de formation sur demande. La certification Qualiopi est en cours de préparation : l’éligibilité aux financements OPCO sera ouverte après son obtention.

Audit de certification prévu au T1 2027. Aucune éligibilité OPCO avant l’obtention.

Formateur(s)

Claire Marguerie — Formatrice — psychologie cognitive, communication et PNL