PROGRAMME DE FORMATION

Communication interpersonnelle : écouter, reformuler, se faire comprendre

Management, RH & Développement professionnel

RÉFÉRENCE	VERSION	ÉDITION	DOMAINE
WF-0712	V2026-004	2 novembre 2026	Management, RH & Développement professionnel

DURÉE	MODALITÉ	PROGRAMME	SANCTION
14 h	Distanciel asynchrone (e-learning)	5 modules 9 leçons	Attestation et certificat de réalisation

Objectifs pédagogiques

- Distinguer un fait observable d'une interprétation dans un échange professionnel.
- Recueillir une demande avec des questions ouvertes puis la reformuler sans ajouter d'hypothèse.
- Formuler une consigne précise et vérifier la compréhension par une reformulation de l'interlocuteur.
- Exprimer un désaccord sur une situation de travail en proposant une prochaine action vérifiable.
- Choisir un canal adapté puis formaliser les décisions et les responsabilités de l'échange.

L'essentiel de la formation

Public visé

Salariés, managers de proximité et personnes en reconversion qui souhaitent mieux conduire leurs échanges professionnels quotidiens, sans formation préalable à la communication.

Prérequis

- Comprendre et rédiger un message professionnel simple en français ; un aménagement oral ou écrit peut être étudié avec le référent.
- Disposer d'un navigateur et d'une connexion ; le micro est facultatif, une réponse écrite équivalente est proposée.

Modalités et déroulement

Formation à distance de 14 h, sur des situations fictives de travail. Positionnement non éliminatoire, fiches méthodes, analyses de dialogues, simulations à embranchements, réponses écrites ou enregistrées, corrigés commentés et seconde tentative. Aucun interlocuteur réel n'est sollicité par les exercices. Les observations et retours sont descriptifs, sans diagnostic psychologique. Accompagnement par messagerie du formateur.

Méthodes pédagogiques

- Positionnement en début de parcours
- Exercices d'application et mises en pratique corrigées
- Accompagnement et retours du formateur

Moyens pédagogiques et techniques

- Plateforme de formation en ligne, accès individuel à distance
- Fiches méthode
- Correction des productions sur grille de critères
- Messagerie avec le formateur

Modalités d'évaluation

Positionnement initial, quatre questions par leçon et grille descriptive pour chaque simulation. Évaluation finale : dossier de situation inédit, analyse d'un dialogue, réponse professionnelle et compte rendu, puis dix questions de décision. Seuil interne : 70 % des critères ; retour expliqué et nouvelle tentative. Aucune certification externe ni test de personnalité.

Sanction

Une attestation de fin de formation et un certificat de réalisation sont remis au participant sous réserve de la réalisation du parcours.

Cette formation n'est pas présentée comme préparant à une certification enregistrée : elle ne comprend ni inscription ni présentation à des épreuves de certification, et n'ouvre droit à aucune délivrance de certification ni au financement par le CPF.

Modalités et délais d'accès

La demande d'inscription peut être effectuée par téléphone, par courrier électronique ou au moyen du formulaire en ligne.

Un entretien ou un questionnaire de positionnement permet de vérifier l'adéquation de la formation avec les besoins, le niveau initial et les prérequis du candidat.

L'inscription devient définitive après validation du dossier administratif, acceptation des documents contractuels et, le cas échéant, confirmation du financement.

Les accès à la plateforme sont généralement activés sous 48 à 72 heures ouvrées après validation complète du dossier.

Les formations à distance sont proposées en entrées et sorties permanentes, sous réserve des délais ou dates imposés par le financeur ou le certificateur.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Vidéos avec sous-titres et transcription, dialogues lisibles au clavier, réponse écrite proposée pour chaque enregistrement, aucune évaluation fondée sur l'accent ou le contact visuel. Taille de texte réglable et temps supplémentaire à étudier avec le référent handicap.

Référent handicap : **handicap@will-formation.com**

Tarif de la formation

Prix : **1 110 €**

Financement : prise en charge possible par les organismes financeurs, selon les critères d'éligibilité applicables.

Qualiopi processus certifié

La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : ACTIONS DE FORMATION. Certificat QUA25070009. WILL FORMATION — Société par actions simplifiée à associé unique au capital de 30 000 € — NDA 11757059675 (cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État) — SIRET 893 713 180 00014 — 01 85 09 25 99 — info@will-formation.com — www.will-formation.com

Programme détaillé

5 modules, 9 leçons — durée totale 14 h.

01 Positionnement et projet d'application

1. Situer ses habitudes et choisir ses objectifs

02 Observer avant d'interpréter

1. Séparer faits et interprétations
2. Choisir le moment et le canal de l'échange

03 Écouter et reformuler

1. Poser des questions qui clarifient
2. Reformuler sans déformer la demande

04 Se faire comprendre

1. Donner une consigne exploitable
2. Faire un retour descriptif et utile

05 Traiter un désaccord et conclure

1. Exprimer un désaccord sans escalade
2. Formaliser l'accord et les prochaines actions