



Module 5 : Communication & Intégration

DIPLÔME D'UNIVERSITÉ | Pratiques Ressources Humaines en TPE/PME

Durée
2 jours

 Structure de
formation
Service
Commun de
la Formation
Continue

Présentation

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

Durée : 14 heures de formation réparties en 2 journées de 7 heures.

 [Consulter la plaquette du module](#)

Les + de la formation

Ce module correspond à une partie du Diplôme d'Université Pratiques Ressources Humaines en TPE/PME.

Le DU Pratiques RH en TPE-PME est organisé autour de 7 modules, regroupés en 4 micro-certifications.

Choisissez le format qui correspond à votre objectif :

- DU complet (sur 2 ans)
Suivez l'ensemble du parcours et développez une vision globale de la fonction RH.
- Micro-certification (1 tous les semestres)
Choisissez une spécialisation parmi 4 micro-certifications correspondant aux principaux enjeux RH des TPE-PME.
- Modules (1 tous les trimestres)

Développez une compétence ciblée, à la carte, selon vos besoins professionnels.

Objectifs

- 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

Savoir-faire et compétences

- 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

Organisation

Contrôle des connaissances

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

Admission

Public cible

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

Droits de scolarité

Frais de formation : 630 € TTC

Pré-requis obligatoires

Niveau BAC à BAC+3

Infos pratiques

Contacts

Contact administratif

✉ sfc-pro@umontpellier.fr

En savoir plus

Le site du Service Formation Continue

🔗 <http://sfc.edu.umontpellier.fr/>

Vidéo de présentation de la Formation Continue

🔗 <https://video.umontpellier.fr/video/20063-le-service-formation-continue-de-luniversite-de-montpellier/>



Programme

Organisation

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

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