COMMUNICATION

Process Com : décoder, adapter son message et désamorcer

Un manager qui communique de la même manière avec tous obtient des résultats inégaux. Certains collaborateurs veulent des données et des délais, d'autres ont besoin de sens avant d'entrer dans le sujet. Sous pression, chacun réagit selon des mécanismes stables : l'un multiplie les détails, l'autre se braque, un troisième se met en retrait. Ces deux jours de perfectionnement s'appuient sur une lecture des profils de personnalité appliquée au management. Ils permettent de repérer le mode de communication préféré de chaque interlocuteur, d'ajuster sa formulation et de désamorcer les réactions de stress avant qu'elles ne dégénèrent en conflit.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
2 jours — 14 h	**Présentiel ou à distance**	**À partir de 1 690 € HT**	**11 jours ouvrés après validation du financement.**

Mon Pôle Formation est un organisme certifié Qualiopi. La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : **ACTIONS DE FORMATION** — certificat n° 76 31 02622 31 (SGS ICS)

01 Public visé et prérequis

PUBLIC VISÉ
Managers expérimentés souhaitant affiner leur communication individuelle et prévenir les tensions récurrentes.

PRÉREQUIS
Exercer une fonction d'encadrement et avoir une pratique des entretiens individuels.

POSITIONNEMENT À L'ENTRÉE
Analyse du besoin et test de positionnement. Vos réponses sont partagées avec votre formateur afin d'adapter la formation à votre niveau et votre contexte professionnel.

02 Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Repérer les indicateurs de personnalité observables dans les échanges quotidiens
- Identifier son propre mode de communication préféré et ses angles morts
- Adapter la formulation d'une consigne au profil de l'interlocuteur
- Reconnaître les manifestations de stress propres à chaque profil
- Désamorcer une réaction de stress avant l'escalade du conflit

03 Programme détaillé

M1 Repérer les modes de fonctionnement

- Indicateurs observables
- Signes repérables dans le vocabulaire et le ton employés
- Principaux profils et ce qui retient leur attention
- Repérage de son propre mode de communication dominant
- Interlocuteurs avec lesquels l'échange échoue régulièrement
- Atelier : Chaque participant décrit trois interlocuteurs difficiles et propose une hypothèse de profil.

M2 Adapter sa communication

- Formulation sur mesure
- Choix des mots selon ce à quoi l'interlocuteur est sensible
- Reformulation d'une consigne pour trois profils différents
- Conduite d'un entretien en partant du registre de l'autre
- Erreurs de formulation qui provoquent le blocage
- Mise en situation : Un même message est délivré successivement à trois profils joués par le groupe.

M3 Répondre aux besoins de chacun

- Reconnaissance et cadre
- Attentes de reconnaissance propres à chaque profil
- Adaptation du niveau de cadre et d'autonomie accordé
- Organisation du suivi selon le fonctionnement du collaborateur
- Composition et animation d'une équipe aux profils contrastés
- Cas pratique : Le groupe construit le mode de suivi adapté à quatre collaborateurs d'une même équipe.

M4 Désamorcer les tensions

- Stress et conflits répétitifs
- Manifestations de stress caractéristiques de chaque profil
- Repérage du début de séquence avant l'escalade
- Interventions qui apaisent et interventions qui aggravent
- Traitement d'un conflit récurrent entre deux collaborateurs
- Mise en situation : Une séquence de tension est jouée puis rejouée avec une intervention de désamorçage.

04 Modalités pédagogiques, méthodes et moyens

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES
Présentiel ou à distance

LIEU / FORMAT
Dans vos locaux — jusqu'à 10 collaborateurs, Paris — Présentiel, À distance — Classe virtuelle

MÉTHODES MOBILISÉES
• Apports théoriques, ateliers et cas pratiques. Support de cours numérique et fiches méthodes fournis.

ENCADREMENT
Formateurs qualifiés et expérimentés, experts de leur domaine, sélectionnés par Mon Pôle Formation.

05 Modalités d'évaluation et de suivi

ÉVALUATION DES ACQUIS
• QCM et mises en situation. Évaluation des acquis en début et en fin de parcours, évaluation à chaud et à froid à 60 jours.

SUIVI DE L'EXÉCUTION
• Émargement des participants
• Certificat de réalisation remis à l'issue de la formation

SANCTION DE LA FORMATION
Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

06 Type de reconnaissance

Formation non certifiante — Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

07 Modalités d'accès, financement et tarifs

MODALITÉS D'INSCRIPTION
Inscription en ligne, par téléphone, par devis ou via votre OPCO.

DÉLAI D'ACCÈS
11 jours ouvrés après validation du financement.

FINANCEMENTS POSSIBLES
- OPCO et plan de développement des compétences
- FAF et CFP
- France Travail
- Paiement jusqu'à 6 fois sans frais

DATES / SESSIONS
Entrées permanentes

FORMULE	DÉTAIL	TARIF
Inter-entreprises	-10 % dès 2 participants, -15 % dès 3, -20 % à partir de 4 inscrits sur la même session.	**À partir de 1 690 € HT**

Prix nets — exonération de TVA, article 261-4-4° du CGI.

08 Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Accessible aux personnes en situation de handicap. Contactez notre référent handicap pour construire une solution adaptée : contact@monpoleformation.fr

RÉFÉRENT HANDICAP
Tiffany LESTROUBAC

CONTACT
contact@monpoleformation.fr

09 Indicateurs de résultats

INDICATEUR	RÉSULTAT	MODALITÉS DE CALCUL
Taux de satisfaction	**N/A**	Moyenne des notes de satisfaction des stagiaires sur les 12 derniers mois
Taux d'abandon	**N/A**	Calculé sur les 12 derniers mois

Résultats arrêtés au 26/09/2026. N/A : donnée non disponible ou effectif insuffisant sur la période.

10 Contacts

INSCRIPTIONS ET INFORMATIONS
contact@monpoleformation.fr
01 87 66 57 66

ADRESSE
10a rue du Maréchal de Lattre de Tassigny, 76420 Bihorel

RÉCLAMATIONS
Par e-mail : contact@monpoleformation.fr