COMMUNICATION

Process Communication : repérer les profils, choisir son canal et gérer le stress

Avec certains interlocuteurs, l'échange est fluide sans effort particulier. Avec d'autres, le même message est mal reçu, mal compris ou pris de travers alors que l'intention était identique. Ces blocages répétés usent les relations de travail et se transforment en tensions durables. Cette formation de 14 heures présente une lecture des profils de personnalité et des canaux de communication qui leur correspondent. Les participants apprennent à repérer les préférences de leurs interlocuteurs à partir d'indices observables, à choisir le canal adapté et à reconnaître les comportements qui apparaissent sous stress. Le travail s'appuie sur des situations apportées par le groupe.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
2 jours — 14 h	**Présentiel ou à distance**	**À partir de 1 528 € 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 professionnels des ressources humaines commerciaux et toute personne dont l'activité repose sur des relations de travail suivies.

PRÉREQUIS
Aucun prérequis

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 :

- Décrire les principaux profils de personnalité et leurs modes de perception
- Repérer les indices observables qui révèlent la préférence d'un interlocuteur
- Choisir le canal de communication adapté au profil identifié
- Reconnaître les comportements qui apparaissent lorsque le stress augmente
- Rétablir un échange constructif après un blocage relationnel

03 Programme détaillé

M1 Repères sur les profils de personnalité

- Perceptions et besoins
- Présentation des principaux types de personnalité
- Modes de perception dominants et vocabulaire associé
- Notion de besoins psychologiques au travail
- Combinaison des profils chez une même personne
- À retenir : Un profil décrit une préférence de communication et non une valeur attribuée à la personne.

M2 Identifier son interlocuteur

- Indices observables
- Repérage du vocabulaire du ton et de la posture
- Analyse d'échanges écrits et oraux
- Erreurs fréquentes d'attribution rapide
- Vérification de l'hypothèse dans la durée
- Cas pratique : Le groupe analyse quatre extraits d'échanges et propose une hypothèse de profil argumentée.

M3 Adapter son canal de communication

- Parler pour être entendu
- Correspondance entre profil et canal de communication
- Reformulation d'un même message selon quatre destinataires
- Adaptation des messages écrits courts
- Effets d'un canal inadapté sur la relation
- Atelier : Un message de service est réécrit en quatre versions destinées à quatre profils différents.

M4 Comprendre et désamorcer le stress

- Séquences de dégradation
- Manifestations comportementales de la montée de stress
- Repérage des enchaînements entre deux interlocuteurs
- Réponses qui apaisent et réponses qui aggravent
- Retour à un échange opérationnel après incident
- Mise en situation : Un échange bloqué apporté par un participant est rejoué puis repris avec un autre canal.

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 1 528 € 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 29/09/2026. 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