DÉVELOPPER SES CAPACITÉS RELATIONNELLES

Relations de travail : lire son interlocuteur, ajuster son registre et créer l'accord

Un même message produit des effets opposés selon l'interlocuteur. Ce qui rassure l'un agace l'autre, une précision utile devient un excès de détail, une franchise appréciée passe pour de la brutalité. Beaucoup de tensions au travail viennent de là, pas du fond du dossier, et se répètent d'autant plus que chacun reste dans son mode de fonctionnement habituel. Deux jours pour identifier son propre style relationnel, reconnaître celui des autres, élargir sa palette de registres et travailler les situations où la relation se tend : désaccord, demande refusée, retour critique à formuler.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
2 jours — 14 h	**Présentiel ou à distance**	**À partir de 1 650 € 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
Professionnels ayant déjà une pratique des relations en équipe ou avec des clients et souhaitant gagner en souplesse relationnelle.

PRÉREQUIS
Exercer une activité impliquant des relations professionnelles régulières en interne ou en externe.

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 :

- Caractériser son style relationnel dominant et ses effets sur les autres
- Repérer le mode de fonctionnement d'un interlocuteur à partir de signes observables
- Adapter son registre de communication sans renoncer à son message
- Formuler un désaccord ou un retour critique de façon recevable
- Rétablir la relation après un échange qui s'est mal passé

03 Programme détaillé

M1 Connaître son style

- Ce que les autres perçoivent
- Autodiagnostic de style relationnel
- Effets produits par son style sur différents profils
- Zones de confort et zones d'évitement
- Écart entre intention et perception
- Retours du groupe
- Atelier : Chaque participant compare son autodiagnostic aux perceptions notées par trois autres participants.

M2 Lire l'autre

- Des signes avant les interprétations
- Indices verbaux et non verbaux
- Besoins d'information et rythme de décision
- Rapport au cadre et à l'autonomie
- Distinction entre observation et interprétation
- Vérification de ses hypothèses
- Cas pratique : Analyse de trois échanges enregistrés avec repérage des signaux puis confrontation des lectures.

M3 Ajuster son registre

- Élargir sa palette
- Choix du niveau de détail et du canal
- Adaptation du rythme et du vocabulaire
- Recadrage d'un message sans le dénaturer
- Écoute active et reformulation
- Limites de l'adaptation
- Mise en situation : Une même demande est présentée successivement à trois profils d'interlocuteur joués par le groupe.

M4 Tenir la relation sous tension

- Quand le désaccord apparaît
- Expression d'un désaccord de façon recevable
- Formulation d'un retour critique
- Refus d'une demande sans rupture
- Traitement d'une réaction défensive
- Reprise de contact après un échange raté
- Mise en situation : Chaque participant rejoue une situation difficile vécue avec un interlocuteur qu'il décrit au préalable.

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 1 650 € 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