

S'ADAPTER À DIFFÉRENTS INTERLOCUTEURS EN AJUSTANT SA COMMUNICATION

version 07/2024

Objectifs

Repérer les situations de communication les plus fréquentes dans la vie professionnelle.
Identifier ce qui nous empêche de bien communiquer.
Adopter les bons comportements dans chacune de ces situations.
Comprendre les comportements de ses interlocuteurs et s'y adapter.

Compétences visées

Connaître et mettre en œuvre les principes de la communication interpersonnelle
Adapter stratégiquement son positionnement en fonction de l'interlocuteur et des enjeux
Comprendre et gérer les situations délicates et/ou conflictuelles

Validation des acquis

Une attestation individuelle de fin de formation est remise à chaque participant.

Qualité du ou des formateurs

Formateur(s) expérimenté(s) en communication et management.

Pédagogie

- Méthode interactive
- Mise en situation

Organisation et suivi de l'action

Le suivi de réalisation se fait à l'aide des émargements des stagiaires et du formateur par demi-journée.
Les acquis sont évalués en cours et en fin d'action au moyen de QCM et/ou d'exercices.
La formation est évaluée à chaud par les stagiaires et le formateur. Un questionnaire à 3/6mois est proposé pour mesurer les acquis et leur pérennité.

Livrables

Attestation individuelle de formation - Certificat de réalisation

 **Groupe :**
4 à 12 personnes

 **Durée :**
7heures

 **Public :**
Salariés de tous secteurs d'activité.

 **Pré requis :**
Aucun

 **À fournir :**
Aucun

 **Lieu :**
Inter : Dans nos salles à Vannes
Intra : Dans vos locaux

 **Modalité :**
Présentiel

 **Type :**
Formation initiale

 **Tarif :**
Inter : 0.00
Intra : nous consulter

 **Accessibilité :**
Les personnes atteintes de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement. Mail du référent handicap : fabienne.sergent@msaservices.fr

 **Passerelles et équivalences :**
N/A

 **Référent pédagogique :**
02 97 61 45 72

 **Délai d'accès :**
La durée estimée entre la validation du projet par le commanditaire et le début de la prestation sera précisée en amont dans l'offre commerciale.

 **Taux de réussite des stagiaires :**
99.44% en 2023 pour les formations SST.

Taux de satisfaction :
%% selon les évaluations à chaud en 2023.



Programme

Matin Accueil

- Présentation du formateur et des stagiaires
- Objectifs et attentes vis-à-vis de la formation

La communication professionnelle

- Connaissance des différents interlocuteurs (client – entourage, collègue – hiérarchie, partenaires)
- Les schémas de la communication
- Les différents niveaux de communication: non verbale, para-verbales, verbale.
- La prise en compte des situations de handicap au sein de l'entreprise (personne malentendante, malvoyante...)
- L'identification de son style de communication (directif, animateur, analytique, conciliateur)

Quizz pour identifier son style de communication

Les profils communicationnels chez ses interlocuteurs

- Les caractéristiques observables de chaque type de personnalité (client, collègue ou partenaire): rôle, posture et enjeux.
- Les 4 styles comportementaux avec la méthode DISC ou Process com/ Présentation
- Repérer le style de son interlocuteur
- Adapter sa communication en fonction du profil de son interlocuteur

Vidéos sur les personnalités DISC ou Process com

Après-midi Les techniques de communication

- Principes de l'écoute active
- Rôle de la reformulation
- Adapter le langage et différencier sa manière de questionner
- La négociation coopérative
- La posture corporelle

Jeux de rôle pour mise en situation

La prise en compte des éléments défavorables de la communication professionnelle

- Les besoins psychologiques des différents interlocuteurs
- Repérer les indicateurs de stress négatif
- Les effets du stress sur la communication
- Les situations conflictuelles ou agressives

Analyse de situations issues de la pratique professionnelle

Synthèse

- Bilan collectif oral
- Évaluations individuelles à chaud

Journée complémentaire : gestion des émotions dans la communication et gestion des conflits