RENCONTRONS-NOUS !

05 53 45 85 70
CONTACT@ADHENIA-FORMATION.FR

CRÉ@VALLÉE SUD

AVENUE DE BORIE MARTY
24660 NOTRE DAME DE SANILHAC

SIRET : 753 127 398 00026

DÉCLARATION D'EXISTENCE :
72 24 01587 24

SE FORMER TOUT AU LONG DE SA VIE !

WWW.ADHENIA-FORMATION.FR

INFORMATIQUE, TECHNIQUE ET BUREAUTIQUE | COMMERCE, MARKETING, COMPTABILITÉ, GESTION | RELATIONS ET RESSOURCES HUMAINES | DÉVELOPPEMENT PERSONNEL | SÉCURITÉ ET SANTÉ AU TRAVAIL | LANGUES ÉTRANGÈRES

MIEUX COMMUNIQUER ET S'ADAPTER AUX PERSONNALITES DIFFICILES

Soyez acteur de votre parcours de formation et passez à l'action !

Objectifs

A l'issue de cette formation, le participant sera capable de :

- Mieux se connaître et connaitre son mode de communication
- Exposer ses difficultés et définir des objectifs de progression
- Identifier ses comportements dans des situations ou des relations tendues
- Identifier les différentes personnalités
- Adapter sa communication aux personnalités difficiles
- Gérer ses émotions
- Comprendre les mécanismes de la communication interpersonnelle
- Définir un plan d'évolution personnelle

Compétences développées

Le stagiaire sera capable de :

Connaitre son mode de fonctionnement
D'identifier le mode de fonctionnement de son interlocuteur
D'adapter sa communication aux situations et aux différentes personnalités en appliquant les outils proposés et d'établir des relations positives
De désamorcer un conflit
D'utiliser les techniques pour prendre du recul sur une situation délicate et gérer ses émotions

Méthodes pédagogiques et modalités d'évaluation

Modalités pédagogiques :
Formation en présentiel : Salle équipée de matériel pédagogique : vidéoprojecteur, paperboard, postes informatiques à disposition
Formation en distanciel : Il est nécessaire que chaque participant puisse avoir un poste informatique équipé de haut- parleurs et son, casque, accès à internet. Il s'agit de formation synchrone, permettant l'échanges direct et l'interactivité immédiate avec le formateur par les outils de Visio.

Durée de formation

2 jours soit 14 heures en présentiel
12 heures en distanciel (9 heures de cours en visio et 3 heures de pratique)

Public

Toute personne souhaitant adapter sa communication aux différentes personnalités et prévenir du conflit.

Prérequis

Aucun pré-requis.

Niveau / Certification Obtenue

Attestation de formation et certificat de réalisation.

Type de formation / stage

Présentiel, À distance

Intra/Inter/Accompagnement individuel

MIEUX COMMUNIQUER ET S'ADAPTER AUX PERSONNALITES DIFFICILES

Les apports théoriques sont alternés avec des exercices pratiques de mise en situation professionnelle.
Possibilité d'adapter les exercices aux besoins des participants afin de rendre la formation plus opérationnelle.
Validation de la compréhension du stagiaire par le formateur à chaque étape du déroulé pédagogique.

Supports de formation (version numérique ou papier remis à chaque participant en fin de formation).

Suivi et accompagnement : Une assistance gratuite est mise en place à la fin de chaque formation pendant une durée variable de 3 mois à 6 mois en fonction des formations.
Un questionnaire d'évaluation à froid est transmis 1 mois après la formation permettant de mesurer l'efficacité de l'action de formation.

Nombre de Participant par session de formation :
En Inter-entreprises : Groupe de 10 personnes maximum en présentiel
En Intra-entreprise : Groupe de 10 personnes maximum
En distanciel : cours individuel ou collectif en fonction des besoins identifiés lors de l'audit préalable.

Profil du formateur : formateur certifié et expérimenté

Modalités d'évaluation :
Avant la formation : audit des besoins et du niveau soit par entretien, soit par test de positionnement
A la fin de la formation : évaluation de la compréhension et de l'assimilation des savoirs et savoir-faire par le formateur par différentes méthodes d'évaluation (questionnement oral, exercices pratiques, tests, qcm)

Programme

1. Mieux se connaitre

- Identifier les principales caractéristiques de sa personnalité
- Identifier le positionnement de ses dominances cérébrales
- Comprendre les composantes comportementales
- Comprendre ses réactions (face à des évènements, face au changement)
- Identifier ses valeurs, ses besoins et ses croyances afin de mesurer leur impact sur la prise de décision.
- Comprendre les émotions liées aux différents besoins
- Diversité des personnes, des modes de vie, des cultures
- Comprendre les émotions exprimées par ses interlocuteurs
- Repérer les émotions positives et négatives
- Comprendre ses réactions

MIEUX COMMUNIQUER ET S'ADAPTER AUX PERSONNALITES DIFFICILES

2. Les outils pour mieux communiquer

- Les notions de base de la communication
- S'initier à la PNL pour favoriser la communication avec les autres
- Comprendre les fonctionnements des processus d'échanges interindividuels
- Repérer l'état relationnel de l'autre et s'adapter au système de perception des autres
- Intégrer l'apprentissage de l'analyse transactionnelle
- Gérer ses émotions pour faire face à des situations difficiles
- Utiliser l'empathie, l'écoute active et la reformulation
- Adapter son mode de communication aux différentes personnalités
- Positionner ses attentes dans les échanges
- Faciliter les échanges par l'écoute et la validation des interprétations
- Comprendre les freins dans nos échanges interpersonnels
- Réussir ses échanges pour optimiser son organisation personnelle
- Comprendre le mode de communication de ses interlocuteurs
- Identifier leurs besoins et leurs émotions
- Comprendre leurs réactions et les causes
- Etablir une communication adaptée
- Identifier les comportements efficaces et inefficaces
- Savoir sortir des situations de blocage

3. S'affirmer pour mieux désamorcer les conflits

- Identifier les conflits afin de mieux les désamorcer et les enjeux de la situation
- Connaître les différentes étapes de la méthodologie de la gestion de conflit
- Comprendre les raisons et des difficultés rencontrées qui nous empêchent de nous affirmer
- Savoir prendre du recul, avoir les bons réflexes et identifier l'impact des situations conflictuelles sur notre comportement
- Savoir sortir de l'hésitation, savoir choisir, décider et agir
- Se faire respecter, admettre et respecter ces propres limites
- Développer les messages « JE »
- Gérer les demandes abusives et formuler un refus sans provoquer de tension
- Faire des critiques constructives et savoir exprimer son désaccord
- Traiter les revendications, gérer les tensions et faire face aux critiques
- Savoir anticiper les conflits sources de stress
- La spirale de l'agressivité et les comportements efficaces
- Savoir sortir des situations de blocage

MIEUX COMMUNIQUER ET S'ADAPTER AUX PERSONNALITES DIFFICILES

4. Gérer ses émotions

- Qu'est ce que le stress, les émotions ?
- Comprendre qu'est ce que le stress et les émotions pour mieux les gérer et les canaliser
- Etre assertif et faire face positivement aux pressions
- Désamorcer nos émotions et celles des autres

5. S'adapter aux personnalités et réagir aux comportements de son interlocuteur

- Les différentes catégories de gens et leur mode de perception de l'autre
- Identifier les comportements agressifs, passifs, manipulateurs et développer un comportement adapté
- Adapter son mode de communication et trouver des solutions de repli, prendre de la distance