

PROCESS COM 2

GÉRER LES CONFLITS AVEC LA PROCESS COM®

OBJECTIFS

- Adapter son comportement
- Développer une communication professionnelle personnalisée

PUBLIC VISÉ

- Toute personne souhaitant développer ses aptitudes à la communication interpersonnelle.

PRÉREQUIS

- Avoir suivi une formation Process Com niveau 1

MÉTHODES MOBILISÉES

- Contextualisation professionnelle : Interaction, partage et retour d'expérience
- Étude de cas concrets et astuces pratiques
- Documentation pratiques
- Des activités digitales via l'outil ludique Klaxoon

ÉVALUATION

Des acquis :

- Mises en situation & quiz
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs

Mesure de satisfaction des stagiaires

INTERVENANT

- Formation animée par un(e) formateur(trice) certifié(e) Process com®.

MODALITÉS D'ACCÈS

- Présentiel : locaux HSF équipés à disposition
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité aux personnes en situation de handicap

FORMAT INTRA – Nous contacter

PROGRAMME

14h

CONSOLIDER LES PRINCIPES DE LA COMMUNICATION

Rappel sur les processus de communication :

- Base, phases vécues, structure de personnalité
- Canaux et perceptions
- La motivation avec les besoins psychologiques
- Le retour d'expériences de la formation niveau 1

RÉSOLUDRE ET PRÉVENIR LES CONFLITS

- Rétablir la communication en situation difficile et déjouer les mécanismes de la « mécommunication »
- Gérer des situations difficiles : « comment leur dire ? »
- Identifier les 3 degrés de stress : drivers, masques et mécanismes d'échec
- Comprendre le comportement à adopter face au niveau de communication de son interlocuteur

IDENTIFIER LE LIEN AVEC LES BESOINS PSYCHOLOGIQUES

- La question existentielle, le lien avec les besoins psychologiques
- Pourquoi et comment nous changeons de phase
- Les problématiques des phases de personnalité
- Entraînement

TRAINING

- Entraînement à l'ascenseur lors de situations de prises de paroles
- Atelier « Switch » : pour basculer aisément d'un canal à l'autre
- Atelier « Sortez-moi du stress ! »