

Savoir adapter sa posture face aux personnalités difficiles et accompagner la relation professionnelle

Créer un climat de confiance

Module 7^a

Objectifs pédagogiques

- Ajuster sa posture face aux personnalités difficiles et tenir le lead de l'entretien
- Confronter l'interlocuteur pour le sortir de sa zone de confort
- Créer une dynamique dans l'entretien : utiliser les silences, les changements de rythme, les contradictions
- Identifier et analyser les indicateurs non-verbaux
- Présenter le modèle dynamique de l'Ennéagramme et ses applications
- Mettre en place un plan d'action professionnel

Compétences délivrées

- Approfondir la technique de l'entretien et apprendre à clarifier, creuser, questionner, différencier.
- Créer un climat de confiance
- Définir les besoins de l'interlocuteur et ses motivations conscientes et cachées
- Adapter sa posture en fonction des individus afin d'accueillir de manière juste, neutre et objective la réalité exprimée par un interlocuteur
- Mise en application professionnelle

Contenu de la formation - 2 jours

1er Jour :

- Perfectionner son protocole
- Relecture des entretiens vidéos et les recommandations des superviseurs
- Creuser davantage et dynamiser l'entretien
- Finaliser les questions de différenciation
- Travailler sa posture
- Définir les indicateurs non-verbaux et apprendre à les analyser
- Lister les confusions possibles

2ème Jour :

- Présenter le modèle de l'Ennéagramme et ses applications
- Comparer les méthodes de transmission
- Répertoire les différentes applications professionnelles
- Identifier les grandes lignes de son plan d'action

Moyens et méthodes pédagogiques

- Exposés
- Travail en groupes du même profil, panels
- Mises en situation
- Etude des cas concrets des participants
- Partages d'expériences et conclusions sur les entretiens réalisés

Evaluation sur Contrôle continu - Module 7a

Le formateur évalue les compétences suivantes :

- La posture du participant durant le module : participation - interaction avec le groupe - questionnement adapté
- Le Perfectionnement de son protocole d'entretien - retour de supervision - questionnement adapté pour identifier les besoins de son interlocuteur - compétence à creuser et différencier les indicateurs non-verbaux
- La capacité à présenter le modèle Ennéagramme et à créer une dynamique dans l'entretien
- Les premières lignes du plan d'action professionnelle et ses applications