



## MIEUX SE CONNAITRE POUR MIEUX MANAGER

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

A l'issue de cette formation, vous serez apte à identifier les caractéristiques de votre personnalité et de vos comportements pour développer votre confiance. Vous renforcerez vos qualités d'écoute, d'observation et d'adaptation. Vous serez capable d'explorer les différents types de communication afin de créer un climat favorable au sein de votre équipe en vous adaptant aux différentes personnalités. Lors de situation conflictuelle vous serez capable d'analyser et de prendre du recul.

### CONTENU DU PROGRAMME

#### 1. Communication et personnalité

- Qu'est-ce que communiquer ?
  - Les moyens de communication (verbal/non verbal/para verbal)
  - Impact de la communication sur l'environnement personnel et professionnel
- Identification et fonctionnement des différents types de personnalité
  - Caractéristiques des différentes personnalités
  - Comprendre leur fonctionnement
- Comment communiquer ? Quel comportement adopter ?
  - Identifier les types de personnalité
  - Adopter l'attitude juste (adapter son dialogue, son écoute, son sens de l'observation)

#### 2. Confiance en soi -Affirmation de soi

- Image externe et état interne
- Les causes du manque de confiance en soi
- Les conséquences dans sa vie personnelle et professionnelle
- Les solutions : A la découverte de ses ressources internes, savoir dire Non

#### 3. Les Conflits

- Catégories et sources de conflits
  - Les malentendus, les non-dits, la confusion entre besoins et solutions, les divergences de points de vue, les exigences, les conflits de personnes
- Les outils pour gérer les conflits -Quels comportements adopter?
  - Développer son écoute, observer ses besoins et ceux des autres.

### METHODES MOBILISÉES ET MODALITES D'ÉVALUATION

- Utilisation de méthodes pédagogiques expositives, interrogatives ou actives (tests, mises en situation, jeux de rôle...) permettant d'acquérir ou actualiser ses connaissances.
- Réalisation d'un quizz/QCM d'évaluation finale des connaissances
- Remise d'une fiche individuelle d'appréciation de la formation
- Remise au stagiaire du support de formation sur clé USB

#### Durée & Tarif

**1 jour – 7 heures**

INTER : prix catalogue /pers.  
INTRA : nous contacter

#### Modalités et délais d'accès

#### Formation en présentiel

INTER : possibilité d'inscription dans la limite des places disponibles jusqu'à la veille de la formation  
INTRA : nous contacter

#### Public visé

Toute personne amenée à encadrer les nouvelles générations de personnel

#### Pré requis

Compréhension du français  
Test de positionnement initial

#### Lieu

**ASFOREST ou en entreprise**  
**Disponible en FOAD**

#### Dates de session

**Voir catalogue**

HÔTELS / RESTAURANTS / CAFÉS / TRAITEURS

