



Stéphanie Disant

Coach et formatrice Petite Enfance

PROGRAMME DE FORMATION

« COMMUNIQUER AVEC DES PERSONNALITÉS DIFFICILES »

100 %

Des participants la recommande

13

Sessions

4,8 / 5

Note de
satisfaction globale

72

Participants

stephanie-disant.fr



Communiquer avec des personnalités difficiles

Objectifs :

Rendre bien plus facile la relation avec ceux qui nous sont difficiles.

À l'issue de la formation, les stagiaires seront capables de :

- Comprendre les raisons, les intentions, les besoins de ces personnes
- Réaliser que son positionnement peut avoir un effet dans la relation avec ces personnes
- Savoir se protéger de l'impact de comportements toxiques
- Communiquer de façon appropriée selon le type de personnalité

Contenu :

Comprendre les personnalités

- Les caractéristiques des personnalités difficiles
- De la personnalité normale à la personnalité difficile
- De la personnalité difficile à la personnalité toxique
- Les besoins, intentions, raisons de ces personnes

Comprendre la relation avec les personnalités difficiles

- Les jeux psychologiques
- Les différentes postures relationnelles
- La gestion de ses émotions
- Gérer l'impact sur soi
 - Gérer l'impact sur ses émotions, son estime, sa confiance
 - Se protéger d'une personnalité toxique
- Communiquer avec des personnalités difficiles
 - Conserver une posture bienveillante
 - Acquérir de la flexibilité
 - Communiquer en fonction des traits de caractère

➤ Ateliers

Suivi et évaluation :

➤ Exécution de l'action :

Les moyens permettant de suivre l'exécution de l'action sont :

- Contrôle visuel de la présence physique (en présentiel et distanciel) par la formatrice
- Feuilles de présence émargée par le stagiaire et la formatrice par ½ journée
- En distanciel : rapport de connexion émis par la plateforme
- Certificat de réalisation avec évaluation des acquis transmise après le règlement intégral de l'action et la réception des évaluations

➤ Modalités d'évaluation des résultats:

Les moyens mis en place pour déterminer si le stagiaire a acquis les connaissances ou les gestes professionnels précisés dans les objectifs sont :

- Mises en situation
- Ateliers
- Questionnements de groupe et individuels
- Questionnaire en ligne, à remplir à l'issue de la formation

➤ Modalités d'évaluation de la satisfaction :

Un questionnaire en ligne permet de recueillir le niveau de satisfaction en fin de formation et 3 mois plus tard.

Informations supplémentaires :

Les CGV et règlement intérieur sont accessibles depuis [ce lien](#).

Organisme de formation : Stéphanie Disant – 984 rue Paul Émile Victor – 13320 Bouc-Bel-Air

Email : ecrire@stephanie-disant.fr **Tél :** 06 17 71 60 76 www.stephanie-disant.fr

Déclaration d'activité enregistrée sous le n° 93.13.16121.13 du préfet de région PACA

Stéphanie Disant SASU - RCS Aix en Provence - Siret 818 239 659 00027 – Code APE 8559A



Communiquer avec des personnalités difficiles

Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement :

➤ Méthodes et outils pédagogiques :

Formation participative et interactive, elle alterne apports théoriques, réflexions, analyses et études de cas qui facilitent l'intégration des notions. Elle est construite en graphiques et cartes mentales : méthode qui favorise la compréhension et la mémorisation à long terme.

Méthode démonstrative, interrogative, expérimentale active avec :

- Réflexions et échanges sur les pratiques, partage d'expérience
- Interactions avec la formatrice et entre les stagiaires
- Questionnements de groupe
- Entraînements et tests
- Mises en situation/ Études de cas

Le support pédagogique sera remis en support papier avec un bloc notes et un stylo.

Le handicap ou les contraintes des stagiaires seront pris en compte selon l'infographie en fin de document.

➤ Éléments matériels de la formation :

La formation a lieu soit intégralement en distanciel, ou en présentiel :

- En FAD, sur la plateforme Webex ([lisez ici](#) le guide de la formation à distance)
- Dans une salle de formation avec, dans la mesure des possibilités, les critères suivants :
 - Espace suffisant pour chaque stagiaire
 - Vidéo-projecteur de qualité
 - Accessibilité par les moyens de transports
 - Ambiance lumineuse et conviviale
 - Accueil café (si possible)

Le support pédagogique est diffusé par vidéoprojecteur.

Les livres de Stéphanie Disant seront consultables dans la salle de formation.

➤ Compétences de la formatrice :

La formation est assurée par Mme Stéphanie Disant, Éducatrice de Jeunes Enfants, ancienne directrice de crèche, Licence de Sciences de l'éducation, Master en Programmation Neuro Linguistique. Stéphanie Disant forme les professionnels de l'Enfance et la Petite Enfance depuis 2015.



Communiquer avec des personnalités difficiles

Catégorie et but :

La catégorie prévue à l'article L.6313-1 est : une action de formation

Cette action a pour but (article L.6313-3) : de favoriser l'adaptation des travailleurs à leur poste de travail, à l'évolution des emplois ainsi que leur maintien dans l'emploi et de participer au développement de leurs compétences en lien ou non avec leur poste de travail. Elles peuvent permettre à des travailleurs d'acquérir une qualification plus élevée.

Public et prérequis :

Le public concerné est : professionnel du secteur social (Petite Enfance, Enfance) en poste (actuel ou à venir) à responsabilités d'équipe. Sans aucun prérequis.

Durée :

Cette formation se déroulera sur 7 heures en 1 journée.

Les dates et horaires seront précisés sur la convention / le contrat de formation/ la validation de commande remis à l'inscription. Les sessions sont annoncées sur le [site internet](#) ou organisées en Intra avec le prescripteur.

Tarifs : net de taxes, frais de déplacement inclus

• En Inter :

Prise en charge employeur/France Travail : 420,00 €

Financement personnel : 280,00 €

• En Intra :

Sur devis

Modalités et délais d'accès :

• **En Inter** : l'inscription est confirmée dès complétude du dossier :

- ✓ [Bulletin d'inscription et recueil de besoins](#) intégralement renseignés
- ✓ Règlement ou bon de commande (pour les collectivités territoriales)
- ✓ Contrat, convention de formation ou validation définitive de commande paraphés, tamponnés et signés.

L'accès à une session est possible jusque 3 semaines avant le début de la formation. Moins de 3 semaines avant la session, l'inscription ne sera possible que sous réserve de places disponibles.

• En Intra

Dès accord du devis et sous 2 jours ouvrés, la convention de formation professionnelle et l'offre de service sont envoyées par mail afin de contractualiser la commande (le prescripteur reconnaît avoir pris connaissance et accepté les CGV ainsi que le règlement intérieur).

La réservation de la prestation de formation est définitive à réception de :

- L'offre de service et la convention de formation professionnelle paraphées, tamponnées et signées
- L'acompte de 30 % versé (par chèque ou virement) et le solde en chèque (encaissé à l'issue de la formation)

Le délai d'accès varie selon la zone géographique et la disponibilité de la formatrice. Il peut être grand maximum sous 48 heures.

Pour les collectivités territoriales qui ne peuvent envoyer de règlement avant la session, un bon de commande tamponné et signé sera exigé.

En cas de subrogation OPCO, un chèque de la totalité du coût de la formation est exigé et conservé à titre de garantie, et rendu dès règlement par l'OPCO. Des frais de dossiers de 100 euros seront facturés en supplément.

Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement :

➤ Méthodes et outils pédagogiques :

Formation participative et interactive, elle alterne apports théoriques, réflexions, analyses et études de cas qui facilitent l'intégration des notions. Elle est construite en graphiques et cartes mentales : méthode qui favorise la compréhension et la mémorisation à long terme.

Méthode démonstrative, interrogative, expérimentale active avec :

- Réflexions et échanges sur les pratiques, partage d'expérience
- Interactions avec la formatrice et entre les stagiaires
- Questionnements de groupe
- Entraînements et tests
- Mises en situation/ Études de cas

Le support pédagogique sera remis en support papier avec un bloc-notes et un stylo.

Le handicap ou les contraintes des stagiaires seront pris en compte selon l'infographie en fin de document.

➤ Éléments matériels de la formation :

La formation a lieu soit intégralement en distanciel, ou en présentiel :

- En FAD, sur la plateforme Webex ([lisez ici](#) le guide de la formation à distance)
- Dans une salle de formation avec, dans la mesure des possibilités, les critères suivants :
 - Espace suffisant pour chaque stagiaire
 - Vidéo-projecteur de qualité
 - Accessibilité par les moyens de transports
 - Ambiance lumineuse et conviviale
 - Accueil café (si possible)

Le support pédagogique est diffusé par vidéoprojecteur.

Les livres de Stéphanie Disant seront consultables dans la salle de formation.

➤ Compétences de la formatrice :

La formation est assurée par Mme Stéphanie Disant, Éducatrice de Jeunes Enfants, ancienne directrice de crèche, Licence de Sciences de l'éducation, Master en Programmation Neuro Linguistique. Stéphanie Disant forme les professionnels de l'Enfance et la Petite Enfance depuis 2015.



Ce qu'ils en ont pensé

"Sans doute la formation qui m'a le plus ouvert l'esprit sur « la communication » et sur les relations d'équipes." Johanna

"Réussir à analyser et prendre de la distance avec les propos de certaines professionnelles et adapter mon approche et mes échanges "Virginie

"Formation qui apporte des réponses mais aussi permet de se questionner sur nos propres impacts au sein d'une discussion avec une personnalité difficile. Un grand merci à la formatrice pour son accompagnement et sa bienveillance." Céline

"Prise de conscience très intéressante pour moi les objectifs ont été très bien remplis" Justine

"Formation intéressante qui permet de mieux se connaître et de mieux cerner les personnalités pour adapter son comportement" Virginie

"Une intervention de qualité due à la connaissance de notre domaine d'intervention par la formatrice" Frédérique

"Change l'angle de perception des choses." Tiphaine

"Un changement de regard sur moi et sur l'autre." Céline

" Cela va me permettre de relativiser d'avantage et de moduler mon comportement et ma manière de communiquer." Victoria

Parcours formation en présentiel



1 Je veux me former

Je remplis mon bulletin d'inscription et j'indique si j'ai besoin de compensation handicap.



2 Je confirme mon inscription

En signant les documents au plus vite pour bloquer ma place. Si elle n'est pas maintenue, j'en suis informée maximum 15 jours avant.



4 J'arrive à ma formation

Je me présente 10 mn avant la formation. Stéphanie me remet mon support de formation, un bloc-notes et un stylo.



3 Je reçois ma convocation

Elle confirme le lieu et les horaires de la formation.



5 J'émerge

En début de ½ journée.



6 J'évalue « à chaud »

En fin de formation, j'évalue ma satisfaction à chaud et Stéphanie évalue mes acquis par un questionnaire en ligne.



7 Je reçois mon certificat de réalisation

Si j'ai bien rempli toutes mes évaluations.



9 J'évalue « à froid »

2 à 3 mois après ma formation, je donnerai mon avis sur l'impact de la formation sur mes pratiques.



8 Je garde le contact

En rejoignant le groupe privé Facebook de Stéphanie et grâce à sa newsletter.



Stéphanie Disant

Coach et formatrice Petite Enfance

ecrire@stephanie-disant.fr

06 17 71 60 76

Parcours formation en distanciel



1 Je veux me former

Je remplis mon bulletin d'inscription et j'indique si j'ai besoin de compensation handicap.



2 Je confirme mon inscription

En signant les documents au plus vite pour bloquer ma place. Si elle n'est pas maintenue, j'en suis informée maximum 15 jours avant.



4 Je me connecte à la formation

Grâce au lien reçu quelques jours avant la session. J'ai avec moi le support papier reçu par courrier, avec un bloc-notes et un stylo.



3 Je teste mon équipement

Je teste ma caméra et mon micro et en profite pour me familiariser avec la plateforme. En cas de dysfonctionnements, un rdv avec Anaïs sera programmé.



5 J'émerge

En début de 1/2 journée.



6 J'évalue « à chaud »

En fin de formation, j'évalue ma satisfaction à chaud et Stéphanie évalue mes acquis par un questionnaire en ligne.



7 Je reçois mon certificat de réalisation

Si j'ai bien rempli toutes mes évaluations.



9 J'évalue « à froid »

2 à 3 mois après ma formation, je donnerai mon avis sur l'impact de la formation sur mes pratiques.



8 Je garde le contact

En rejoignant le groupe privé Facebook de Stéphanie et grâce à sa newsletter.



Stéphanie Disant

Coach et formatrice Petite Enfance

ecrire@stephanie-disant.fr

06 17 71 60 76

Compensations handicap/contraintes

Rendre l'accès aux formations est une priorité de l'organisme de formation. Diverses compensations sont mises en place pour favoriser l'inclusion lors des sessions.

Handicap visuel



- Place réservée à proximité de l'écran de projection
- Supports papiers imprimés en page entière, avec une police adaptée (arial 16)
- Couleurs adaptées, avec un contraste de 70 %
- Luminosité de la pièce abaissée (stores, éclairage adaptatif, etc.)

Handicap auditif



- Installation des tables en U
- Sous-titrage des vidéos diffusées
- Accès à la lecture labiale (adaptation des exercices de groupe, diction et posture de la formatrice)
- Application LSF
- Recherche de traducteur

Fatigabilité



- Adaptation du rythme, des pauses et des méthodes pédagogiques
- Vérification du confort des fauteuils dans les salles réservées
- En FAD la formatrice insiste sur l'importance de quitter l'écran pendant les pauses

Handicap moteur



- Réservation de salles accessibles aux PMR et en transport en commun / parking réservé
- Possibilité d'enlever la baguette du support de formation

Troubles Dys



- MapMinding, reformulation, adaptation du rythme et des pauses, temps supplémentaire accordé, pas de « doubles tâches », encouragements à la parole, station debout autorisée
- Techniquement : application de transcription vocale, signalétique adaptée

Votre contrainte



- Allaitement, enfants à récupérer, décalage d'horaire, pause à une heure précise, etc...
- Faites-nous en part ! Vous êtes la personne la mieux placée pour connaître la compensation qui vous convient le mieux.



Stéphanie Disant

Coach et formatrice Petite Enfance

Référente handicap :

anais@stephanie-disant.fr

07 82 07 00 70