

## Gérer les personnalités difficiles

### Objectifs :

Identifier les différents types de personnalités difficiles et comprendre leur fonctionnement

Identifier les signaux annonciateurs

Adapter ses comportements et son mode de communication à ces personnalités

Apprendre à les gérer et les canaliser

Identifier les causes réelles des relations difficiles et les gérer

### Programme :

#### **Comprendre les personnalités difficiles**

- ✓ Identifier les différents types de personnalités difficiles
- ✓ Repérer les origines du comportement difficile
- ✓ Connaître les caractéristiques d'une personnalité difficile
- ✓ Apprendre à gérer la relation avec les profils difficiles

#### **Prendre du recul et repérer les comportements difficiles**

- ✓ Savoir lire les états du Moi pour mieux comprendre son interlocuteur
- ✓ Comprendre ce qui se passe pour soi face à un interlocuteur vécu comme difficile.
- ✓ Gérer ses émotions face à son interlocuteur
- ✓ Faire face aux différents types de comportements déviants : soumission, dépendance relationnelle, rigidité, manipulation,...
- ✓ Évaluer son seuil de tolérance par rapport à la "non-conformité" de la personne

#### **Appliquer les bons outils pour garder la maîtrise de la relation**

- ✓ Maîtriser les outils d'encadrement : recadrage, ajustement, et règles
- ✓ Savoir être à l'écoute : l'écoute active et le questionnement
- ✓ Être assertif : communiquer efficacement grâce à l'assertivité

#### **Développer son aisance face aux comportements difficiles**

- ✓ Agir sur les éléments qui interviennent dans l'interaction avec le collaborateur
- ✓ Adopter une attitude d'ouverture et de compréhension
- ✓ Adapter son attitude et sa communication à la personne
- ✓ Redéfinir les règles du jeu du groupe concerné et impliquer l'équipe concernée
- ✓ Doser l'intervention sur l'organisation ou vis-à-vis du collaborateur
- ✓ Garder des relations apaisées avec les personnalités difficiles

**Code :** A308

**En présentiel :**

**Durée :** 2 jours

**Prix :** 990 € HT

**Lieu :** Paris

### **Liste des dates :**

10 au 11 janvier

04 au 05 avril

26 au 27 juin

12 au 13 septembre

14 au 15 novembre

### **En distanciel :**

**Durée :** 3 sessions de 0,5 jour et 1 heure de coaching individuel

**Prix :** 810 € HT

### **Liste des dates :**

Mars : 20 matin, 21

matin et 25 matin

Mai : 16 après-midi, 22

après-midi et 24 après-

midi

Octobre : 10 matin, 11

matin et 14 matin

Décembre : 12 matin,

13 matin et 16 matin

### **Public concerné :**

Toute personne ayant des personnalités difficiles à gérer

### **Intervenants :**

Spécialiste en communication et en développement personnel

### **Pré-requis :**

Aucun

### **Techniques d'animation :**

Alternance de théorie et de pratique.

Accompagnement.

Études de cas.

Exercices.

Mises en situation.

Retour d'expériences.

Jeux de rôles.