

# Parcours certifiant Gérer les personnalités difficiles

**DURÉE : 3 jours**

23h en présentiel | 21h à distance

**PRIX : 2180.00 € HT** (2616.00 € TTC)



## PARTICIPANTS

Managers et assistants.

Collaborateurs RH.

Tout collaborateur en prise avec des relations quelquefois difficiles.

**PRÉREQUIS :** La certification n'est accessible qu'aux candidats qui peuvent justifier d'une année au moins d'exercice d'une fonction managériale en situation professionnelle (ou équivalent).

Il n'y a pas de prérequis en terme de niveau de diplôme.



## OBJECTIFS

- ▶ Faire face aux personnes réputées difficiles et aux désordres qu'elles suscitent.
- ▶ Identifier et désamorcer les mécanismes qui peuvent rendre une relation "difficile".
- ▶ Adopter les bonnes postures, notamment en situation managériale.
- ▶ Protéger sa concentration et son efficacité professionnelle.

## PROGRAMME

### PREMIERE PARTIE

#### Identifier et comprendre les personnalités difficiles

- Reconnaître une personnalité difficile : les signaux d'alerte.
- Différencier une personnalité difficile d'une personnalité toxique.
- Comprendre la mécanique enfouie des "distorsions cognitives" : l'anxiété irrationnelle et inconditionnelle, au-delà de la logique et du discours.
- Cartographier les mécanismes de défense qui conduisent à des automatismes comportementaux en réponse à des situations-gâchettes : les modèles et les outils d'analyse.

#### Gérer les personnalités égocentriques

- Les personnalités narcissiques : l'inflation de l'égo et le manque d'empathie.
- Les personnalités théâtrales : le besoin de séduire et de monopoliser l'attention.
- Les personnalités accusatrices : le complexe de persécution, le harcèlement moral.
- Les personnalités dominatrices : l'hyperactivité, l'urgence permanente.
- Les personnalités transgressives : les provocations incessantes et le besoin de sortir du cadre.

#### Gérer des personnalités insulaires, fragiles ou complexées

- Les personnalités insulaires : la sociophobie, l'indisponibilité mentale.
- Les personnalités perfectionnistes : le complexe de culpabilité, la psychorigidité.
- Les personnalités inquiètes : le complexe d'insécurité l'anxiété contagieuse.
- Les personnalités autodestructrices : la victimisation, l'auto-sabotage, les jeux pervers.
- Les personnalités opposantes-ambigües : la jalousie enfouie, le harcèlement inversé, la zizanie.

#### Protéger son efficacité professionnelle au contact de personnalités difficiles

- Limiter et concentrer le temps consacré aux personnes mangeuses d'énergie : l'aménagement de pôles refuges dans l'espace et la mise au point des règles d'hygiène relationnelle.
- Ne pas alimenter le jeu d'une personnalité difficile en se montrant difficile avec elle : l'esquive du ping-pong verbal, du chantage affectif permanent, du terrorisme relationnel, des jeux de rôles... pas drôles.
- Canaliser un interlocuteur qui continue indéfiniment à faire la tête et qui diffuse des rumeurs toxiques : la confrontation constructive avec un interlocuteur de mauvaise foi.
- Reconstruire son équilibre professionnel lorsqu'il est ébranlé : la canalisation de ses propres émotions et la gestion de son stress.



## CALENDRIER

En présentiel ou à Distance

Découvrir les dates dans  
**votre ville** (ou à Distance)  
**www.performances.fr**  
code web : PCZP4

CLIQUEZ ICI



## DEUXIEME PARTIE

L'atelier de certification (1 jour)

Déroulement :

Durant une journée, le candidat est évalué sur ses compétences comportementales, son aptitude à gérer/manager des situations rencontrées dans le monde professionnel (problème de communication, conflit, gestion du temps, affirmation de soi, gestion du stress,...).

Très loin de l'esprit des examens scolaires (pas de QCM ni d'épreuves écrites), cette évaluation se déroule de façon fluide grâce à des mises en situation, études de cas et un entretien individuel.

Cet atelier prépare le candidat à la certification décrite ci-dessous. Les aptitudes seront abordées (en partie ou en totalité) lors de la formation et seront reprises lors de l'atelier grâce à des apports pédagogiques complémentaires. Le candidat bénéficiera de conseils personnalisés pour identifier ses axes d'évolution.

Chaque participant présente lors d'un « pitch » un outil étudié lors de la formation. Le formateur complète par de nouveaux apports pédagogiques.

Dans chaque atelier, les participants sont issus de différentes formations ce qui enrichit encore ce partage de connaissances.

Un entretien individuel (30/45 min) avec un coach est proposé à chaque candidat afin de clarifier ses axes d'amélioration via le questionnaire Performances-Talents.

Le groupe travaille sur une étude de cas destinée à contextualiser les compétences développées.

### LA CERTIFICATION

La certification de l'Institut François Bocquet "Adapter son style managérial à la diversité des situations professionnelles" a été enregistrée le 04/06/2020 au Répertoire Spécifique (numéro RS 5196). Pour en savoir plus : [cliquez ici](#)

Prérequis pour postuler à la certification :

La certification n'est accessible qu'aux candidats qui peuvent justifier d'une année au moins d'exercice d'une fonction managériale en situation professionnelle (ou équivalent). Il n'y a pas de prérequis en terme de niveau de diplôme.

Aptitudes évaluées :

- > Maîtriser la communication interpersonnelle en adaptant son comportement à la diversité des situations professionnelles.
- > Gérer les conflits interpersonnels avec des comportements adéquats selon les contextes.
- > Optimiser la gestion de son temps en hiérarchisant ses priorités pour atteindre ses objectifs dans le respect des délais.
- > Faire preuve d'assertivité en maîtrisant son langage verbal et non verbal afin de réagir de manière appropriée à la diversité des circonstances.
- > Agir pour canaliser les agresseurs externes et le stress qu'ils engendrent afin de faire face à tous les types de situations rencontrées..

Éligibilité CPF :

Ce parcours certifiant est adossée à la certification Adapter son style managérial à la diversité des situations professionnelles éligible au titre du Compte Personnel de Formation (CPF) Numéro du répertoire spécifique RS 5196.

>> Pour financer cette formation avec votre CPF, il est nécessaire de vous rendre sur votre compte formation en ligne et de faire les démarches nécessaires. Si vous avez besoin de conseils, n'hésitez pas à nous contacter au 01 64 23 68 51.

> Débouchés et suite de la formation certifiante : Pas de débouchés spécifiques à un métier mais développement de compétences transverses transposables à toutes situations professionnelles et/ou personnelles.

> Suite de parcours possible : Aucune.

> Equivalences ou Passerelles : Aucune.

> Blocs de compétences : Cette formation certifiante ne peut pas être validée par blocs de compétences.

**Un test de positionnement**  
sera envoyé aux participants  
en amont de la formation.

**Tour de table** pour  
recueillir les attentes  
des participants.

**Moyens pédagogiques :**  
Support de cours - Exercices  
pratiques - Mises en situation

**Évaluation des acquis :**  
Réalisée en fin de formation  
par un questionnaire.

**Sanction de la formation :**  
Attestation de fin de formation