

Gérer les personnalités difficiles

DURÉE : 2 jours

16h en présentiel | 14h à distance

PRIX : 1490.00 € HT (1788.00 € TTC)

PARTICIPANTS

Managers et assistants.
Collaborateurs RH.
Tout collaborateur en prise avec des relations quelquefois difficiles.

PRÉREQUIS : Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

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

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'angoisse 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 des 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 le temps consacré aux personnes mangeuses d'énergie : l'aménagement de pôles refuges 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.

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



CALENDRIER

En présentiel ou à Distance

Découvrir les dates dans
votre ville (ou à Distance)
www.performances.fr
code web : ZP4

CLIQUEZ ICI

