

# Gérer les personnalités difficiles

## 1<sup>ère</sup> journée

### Faire face à l'agression dans un jeu de pouvoir

■ L'agression franche : en entretien, au téléphone, en réunion, en public. Comment réagir à chaud à la provocation. Désamorcer à temps une crise inutile. Comprendre pourquoi un de vos collaborateurs (ou de vos proches) a une personnalité difficile.

■ Analyser les jeux du Pouvoir, de la Dépendance... de la Contre-dépendance, de peur enfouie, de la motivation bâillonnée par la Culpabilité.

■ Analyser, au-delà des mots échangés, le problème véritable. Ne pas alimenter le jeu d'une personnalité difficile en se montrant difficile avec elle. Prendre le recul nécessaire dans les situations d'impasse : ping-pong verbal, mauvaise foi mutuelle, menaces implicites, culpabilisation insidieuse, chantage affectif, guerre froide. En finir avec les jeux de rôle stériles.

■ Oser répondre, non pas à l'agression, mais à la peur qui l'alimente. Comment désenvoûter avec de la patience. Contrôler éventuellement les côtés difficiles de son propre personnage : savoir au besoin les exploiter. Transformer son propre stress non pas en agression, mais en information.

### Gérer les personnalités égocentriques

■ Les personnalités narcissiques et leur imperméabilité au ressenti des autres.

■ Les personnalités hyperactives et dominatrices.

■ Les personnalités séductrices, manipulatrices, provocatrices... et parfois malhonnêtes.

■ Les personnalités accusatrices et le complexe de persécution.

■ Les personnalités rigides, hyper perfectionnistes et culpabilisantes : le complexe de culpabilité.

## 2<sup>ème</sup> journée

### Gérer les personnalités fragiles, complexées ou insulaires

■ Les personnalités timides, dépressives ou autodestructrices : le complexe d'infériorité et ses mécanismes d'échec.

■ Les personnalités anxieuses ou facilement stressées/stressantes : les différents visages du complexe d'insécurité.

■ Les personnalités agressives, opposantes ambiguës ou franchement provocatrices.

■ Les personnalités solitaires, insulaires, inadaptées, insaisissables ou décalées : l'indisponibilité mentale.

■ Les personnalités théâtrales et leur besoin permanent de monopoliser l'attention : les labyrinthes du complexe d'abandon.

### Préserver (ou reconstruire) son équilibre au contact de personnalités difficiles

■ Négocier le respect de son équilibre personnel avec une personnalité stressante : le poids de l'authenticité. Comment se comporter avec un interlocuteur qui ne veut pas comprendre ou qui continue indéfiniment à faire la tête.

■ Limiter et concentrer le temps consacré aux personnes mangeuses d'énergie. Aménager des pôles refuges dans l'espace. Mettre au point des règles d'hygiène relationnelles. Savoir les faire respecter.

■ Que faire quand votre propre équilibre est rompu et que vous vous sentez devenir à votre tour une personnalité difficile. Étude de cas pratique dans des situations extrêmes.

■ Reconstruire son équilibre lorsqu'il est ébranlé. Gérer l'Après : savoir terminer un conflit ou, au contraire, tenir bon dans le deuil.



## PARTICIPANTS

CHEFS D'ENTREPRISE,  
RESPONSABLES DE SERVICE  
ET ASSISTANT(E)S.

TOUS COLLABORATEURS  
AMENÉS À RECRUTER,  
MOTIVER, NÉGOCIER,  
CONDUIRE DES ENTRETIENS  
OU GÉRER UNE ÉQUIPE.

## OBJECTIFS

■ Faire face aux personnes réputées difficiles et aux désordres émotionnels qu'elles suscitent.

■ Agir sur les mécanismes cachés qui les rendent parfois difficiles : conflits de fonction ou d'intérêt, jeux de pouvoir.

■ Gérer les phénomènes de conflits personnels, de démotivation et de contre-productivité qui en découlent.

■ Gérer sa personnalité et ses propres réactions en présence d'un interlocuteur difficile, agressif, insaisissable ou dépendant.

### DURÉE :

16 heures réparties sur  
2 jours consécutifs  
(horaires 9h-17h30)

PRIX : 990 € HT (1 184,04 € TTC)



Repas du  
midi offert

- Formation adaptable en intra
- Éligible au DIF

### LES PLUS

- Le portrait des personnalités pathologiques en milieu professionnel et la façon de les gérer sur le terrain.
- Deux cas pratiques : Gérer l'agression frontale d'un « accusateur » ; déjouer les manœuvres souterraines d'un « opposant ambigu ».