



# PARCOURS CERTIFIANT Gérer les personnalités difficiles

**DURÉE : 3 jours** 23h en présentiel (déjeuners de travail inclus) | 21h à distance  
**PRIX : 1980 € HT** (2376 € TTC) **code web PCZP4**

## PARTICIPANTS

MANAGERS ET COLLABORATEURS - COLLABORATEURS RH.  
TOUT COLLABORATEUR EN PRISE AVEC DES RELATIONS PARFOIS 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.
- ▶ Agir sur les mécanismes cachés qui les rendent parfois difficiles.
- ▶ Adopter les bonnes postures (notamment managériales).
- ▶ Protéger sa concentration et son efficacité professionnelle des personnalités difficiles.

**CALENDRIER**

**En présentiel ou à Distance**

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

**CLIQUEZ ICI**

Cette formation peut donner lieu à une adaptation en **intra-entreprise**.

## Programme

### Analyser et maîtriser les mécanismes de la violence

- ▶ Comprendre le pourquoi profond d'une « personnalité difficile » : l'analyse du vrai problème au-delà des mots échangés ou des jeux de culpabilisation mutuelle.
- ▶ Faire face à l'agression directe en entretien, au téléphone, en réunion, en public : la réaction à la provocation frontale sans succomber à l'engrenage de la peur et de la violence.
- ▶ Mener un dialogue constructif avec une personnalité difficile : l'entretien de médiation, la critique constructive, l'implication de son interlocuteur dans les solutions proposées.
- ▶ Gérer les phénomènes de conflits personnels, de démotivation et de contre-productivité qui peuvent compliquer le travail en équipe : l'ajustement des postures à la diversité des situations relationnelles ou managériales.

### Gérer les personnalités égocentriques

- ▶ Les personnalités agressives, franchement provocatrices, accusatrices : le complexe de persécution.
- ▶ Les personnalités narcissiques, leurs caprices et leur indifférence au ressenti des autres.
- ▶ Les personnalités hyperactives et dominatrices.
- ▶ Les personnalités séductrices, manipulatrices, provocatrices et parfois malhonnêtes.
- ▶ Les personnalités déviantes ou décalées : le besoin permanent de sortir du cadre.

### Gérer les personnalités fragiles, complexées ou insulaires

- ▶ Les personnalités manipulatrices, fausement affectives, opposantes ambiguës.
- ▶ Les personnalités facilement stressées/stressantes : les différents visages du complexe d'insécurité.
- ▶ Les personnalités rigides, hyper perfectionnistes et culpabilisantes : le complexe de culpabilité.
- ▶ Les personnalités timides, dépressives ou autodestructrices : le complexe d'infériorité et ses mécanismes d'échec.
- ▶ Les personnalités bipolaires, maniaco-dépressives et leur besoin d'être rassurées : le complexe d'abandon.
- ▶ Les personnalités insulaires, inadaptées, insaisissables ou décalées : l'indisponibilité mentale.

### Protéger sa concentration et son efficacité professionnelle au contact de personnalités difficiles

- ▶ 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.
- ▶ 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.
- ▶ 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.
- ▶ Reconstruire son équilibre professionnel lorsqu'il est ébranlé : la canalisation de ses propres émotions et la gestion de son stress.

### Aptitudes évaluées lors de l'atelier de certification

- 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.

→ Pour consulter **LES COMPÉTENCES DÉVELOPPÉES** : **CLIQUEZ ICI** (Onglet Compétences)

### MOYENS PÉDAGOGIQUES / ÉVALUATION DES ACQUIS

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

#### Moyens pédagogiques :

Support de cours - Exercices pratiques - Mises en situation

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

**Certification** : Autodiagnostic des compétences managériales  
Entretien individuel - Études de cas - Présentation orale

#### Sanction du parcours :

Attestation de fin de formation