

Gérer les personnalités difficiles

Code web : 6ZP40 | **Durée :** 2 jours (16 h en présentiel) | **Prix :** 1490.00 € HT (1788.00 € TTC)
Durée (à distance) : 2 jours (14 h)

→ PUBLIC

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.

Positionnement : 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