

# Parcours certifiant : Collaborer avec les personnalités difficiles : applications pratiques

**DURÉE : 3 jours**

23h en présentiel | 21h à distance

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



## PARTICIPANTS

Tous collaborateurs confrontés à des personnalités difficiles.

Managers ou collaborateurs RH exposés à des relations déstabilisantes.

Anciens participants à la formation "Gérer les personnalités difficiles" (les acquis de cette première formation sont ici mis en situation.).

**PRÉREQUIS :** Cette formation ne nécessite pas de prérequis.



## OBJECTIFS

- ▶ Adapter ses postures aux postures offensives.
- ▶ Approfondir la gestion des différents modèles de personnalités complexées, égocentriques ou fuyantes.
- ▶ Gérer ou réparer une relation dysfonctionnelle en soignant les sensibilités particulières et les distorsions cognitives.
- ▶ Protéger son équilibre en prenant soin de celui de ses collaborateurs.

## PROGRAMME

### PREMIERE PARTIE

#### Comprendre et gérer les postures offensives (malveillance, irrespect, violence)

- Repérer les impasses relationnelles et éviter de s'y laisser piéger : jeux de rôles toxiques, combats d'égo sans issue, guerres froides meurtrières.
- Faire face à l'agression : absorber le choc frontal, éviter l'escalade, déjouer les manœuvres, désamorcer les mécanismes de défense, ajuster ses postures.
- Établir un vrai dialogue, au-delà du ping-pong : l'installation de la confiance, l'entretien progressif, la co-construction d'une solution viable.
- À la rencontre de vous-même : passation en 360° du questionnaire et auto-restitution avec CoachGPT.

#### Collaborer avec des personnalités autocentrées

- Comprendre les mécanismes à l'œuvre chez une personnalité égocentrique : recherche du pouvoir, des limites, des points faibles.
- Contredire avec assertivité mais sans agressivité, (ré)affirmer ses limites et les frontières à ne pas dépasser, recadrer sans rentrer en rivalité.
- Faire face à la manipulation directe ou indirecte, réguler les jeux de pouvoir à défaut de pouvoir les stopper.
- Réagir calmement aux ultimatus, à la provocation outrancière, aux menaces plus ou moins voilées.

#### Collaborer avec des personnalités vulnérables

- Connaître le mécanisme de dépendance affective pour ne pas tomber dans son piège
- Réguler les mouvements d'humeur, les angoisses intempestives, les demandes de dernières minutes, les fausses urgences.
- Remotiver et susciter l'implication des personnes désengagées ou déprimées, repérer les burn-outs, les bore-outs ou les brown-outs potentiels.
- Recadrer sans mater, réajuster sans décourager, trouver les mots qui font mouche sans provoquer de lever de bouclier.

#### Prendre soin de soi et de ses collaborateurs

- Apaiser chacun de ses collaborateurs en fonction de sa sensibilité particulière : utiliser les outils de Performances-Talents pour identifier les distorsions cognitives.
- Réguler les dynamiques de groupe : faire la part des choses, jouer au médiateur, ne pas tomber dans des jeux de rôles délétères, désamorcer les relations toxiques.
- Développer sa résilience et renforcer son bouclier émotionnel : de la gestion du stress à la gestion du temps, de l'équilibre physique à la santé mentale.
- Traiter la "personnalité difficile" en soi : analyser ses propres distorsions cognitives et maîtriser ses automatismes comportementaux.



## CALENDRIER

En présentiel ou à Distance

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

CLIQUEZ ICI



## DEUXIEME PARTIE

L'atelier de certification Softskills (1 jour)

Déroulement :

> Une évaluation des compétences comportementales (soft skills) sera effectuée avec le outils 360 de notre plateforme Performances-Talents.

Des axes de développement seront suggérés par notre IA CoachGPT.

> Un atelier collectif permettra au candidat de mettre en évidence ses compétences par des mises en situation immersives avec d'autres acteurs.

### LA CERTIFICATION

Aptitudes évaluées :

1. Adopter des postures bienveillantes.
2. Pratiquer l'écoute active.
3. S'exprimer pour se faire comprendre.
4. S'affirmer avec assertivité.
5. Gérer efficacement les tensions.

Résultats :

> Si l'ensemble des aptitudes est validé, le candidat reçoit notre certificat Soft skills accompagné de codes d'identification.

> Il reçoit également, pour chaque aptitude confirmée, un open badges authentifiés blockchain, qui permettront au candidat de valoriser ses compétences et son profil dans sa correspondance ou sur les réseaux.

**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