

# 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.

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



## OBJECTIFS

► Démontrer par la pratique ses compétences comportementales (soft skills) et les certifier.

## PROGRAMME

### PREMIERE PARTIE

#### Décoder et désamorcer les postures de blocage au quotidien

- Gérer le Dévoué-Docile : stopper le syndrome du sauveur, prévenir le burn-out silencieux et transformer la soumission en proactivité.
- Recadrer l'Hédoniste-Rêveur : contrer l'évitement de l'effort et ramener le collaborateur aux exigences de productivité.
- Canaliser la Sentinelle-Urgentiste : apaiser l'anxiété chronique et interdire la précipitation érigée en mode de fonctionnement.
- S'appuyer sur le Lucide-Consensuel : utiliser le réalisme de certains profils pour désamorcer les drames et fluidifier le travail.

#### Neutraliser les dérives comportementales

- Démasquer le Martyr chronique : briser le cercle du chantage affectif, de la victimisation systématique et de l'auto-sabotage.
- Contenir l'Opportuniste transgressif : imposer une tolérance zéro face au contournement des règles et au mépris des procédures.
- Affronter le Tyran perfectionniste : protéger l'équipe contre le micro-management destructeur et la critique paralysante.
- Désactiver l'Accusateur paranoïaque : mettre un terme à la recherche de coupables et couper court aux théories du complot en interne.

#### Arbitrer sur le terrain (Spécificités PME et Médico-social)

- Prévenir l'usure professionnelle : outiller les managers de proximité face à la contagion de la détresse et à l'épuisement de compassion.
- Enrayer l'absentéisme et le turnover : détecter les signaux faibles de sur-engagement ou de désengagement total.
- Trancher les conflits d'experts : mener des médiations fermes entre exigences médico-techniques et impératifs économiques.
- Restaurer la performance : aligner les individualités sur le projet d'établissement et les contraintes budgétaires.

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

- Apaiser chacun de ses collaborateurs en fonction de sa sensibilité particulière : adapter son vocabulaire pour contourner les blocages.
- 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](http://www.performances.fr)  
code web : PSCPD

CLIQUEZ ICI



## DEUXIEME PARTIE

### Déroulement

- Avant l'atelier, chaque candidat complète un questionnaire d'auto-évaluation sur la plateforme Performances-Talents pour identifier ses forces et ses axes d'amélioration.
- Les candidats participent à un parcours composé de plusieurs étapes, chacune conçue pour évaluer différentes compétences en soft skills.
- À chaque étape, les apprenants sont confrontés à des mises en situation réalistes, des études de cas collectives, des choix à faire ou des vidéos à décrypter, tout cela sous forme de "jeux" ou d'activités interactives.
- Les apprenants sont évalués à la fois par les autres participants et par un évaluateur qui intervient pour observer, guider et évaluer les compétences mises en action.
- Le parcours se divise en 5 étapes correspondant à une compétence clé des soft skills.
- Chaque étape a un thème, un objectif et des critères d'évaluation précis.

### Aptitudes / compétences softskills 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.

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