SAVOIR MANAGER LES PERSONNALITES DIFFICILES

Ref. SA13

Comprendre ce qui motive une personne difficile, vous permettra de mieux gérer la situation et l'individu : l'anxieux qui vous harcèle, le paranoïaque qui prend tout comme une offense, l'obsessionnel qui se perd dans les détails, le narcissique qui tire sans cesse la couverture à lui, le dépressif qui vous accable de son inertie, celui pour qui rien ne va jamais assez vite ou le manager tyran...

Durée :

2 jours (14 h.)

Les participants et leur pré-requis :

Toute personne en situation de management ou ayant à collaborer avec d'autres personnes internes ou externes à l'entreprise.

Notre intervenant :

Consultant Communication, Développement Personnel, Ressources Humaines et Management.

L'organisation :

Lieu : A déterminer Occitanie

Dates : à déterminer

Horaires : 08h30 17h00

Coût par participant :

670 € HT
(804 € TTC)

Renseignements et inscriptions :

Sabine ACCO

LES OBJECTIFS :

- Repérer et analyser les comportements des personnalités dites difficiles.
- Savoir se protéger et trouver le comportement efficace face à ces personnes.

NOTRE CHOIX PEDAGOGIQUE ET LES MODALITES D'EVALUATION:

Présenter les outils et méthodes permettant d'anticiper et de gérer efficacement les relations avec les personnalités difficiles (outils empruntés à la PNL et l'AT).
Examiner des cas concrets issus de l'expérience des participants.
Exercices pratiques de mise en situations...
Remise d'un support aide mémoire.
Coaching - mail après formation.
Evaluation qualitative en fin de formation effectuée par les participants.
Délivrance d'un certificat de stage.

Evaluation qualitative et quantitative effectuée par les participants en fin de formation

LE CONTENU DE LA FORMATION :

Comprendre ce qu'est une personnalité difficile ?

- Les typologies et les traits des personnalités difficiles (le critique, l'agressif, le muet, le bavard, le normatif, le tyran, le pinailleur, etc),
- Les facteurs déclencheurs.

Les problématiques posées par les personnes difficiles

- Les agressions diverses et les réactions générées par certains comportements : démotivation, stress, agressivité, dépression parfois suicidaire,...
- Les interactions négatives et les jeux psychologiques
- L'impact dans les relations de travail et les répercussions

dans les équipes.

Se connaître soi-même

- Maîtriser son émotion et s'affirmer.
- Comment garder sa crédibilité en présence des personnes dont le comportement désarmant pourrait pousser à réagir d'une façon non appropriée ?
- La place de la responsabilité individuelle dans la relation avec l'autre.

Réagir face à une personne difficile

- Les attitudes et les comportements à privilégier ou à éviter selon les différents traits de personnalité.
- Le méta-modèle ou comment amener l'autre à réaliser la limite de ses affirmations.
- Communiquer en situation conflictuelle : les fondamentaux de la communication non violente.
- Comment faire rebasculer la personne dans le positif et dans une relation d'adulte à adulte ?
- L'état d'esprit de la conciliation : la clé du succès.
- Gérer le stress.
- Sortir des situations de blocage.
- Reconstruire une relation lorsqu'elle a été ébranlée.
- Gérer l'après.