

**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**

**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...**

**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.