Gérer les personnalités difficiles

Domaine : Ressources humaines

Réf. : 2705RH

PUBLIC CONCERNÉ

Pour les responsables, managers et toutes personnes devant faire face à la gestion de personnalités difficiles
L accessibilité à la formation pour les personnes en situation de handicap est étudiée en amont selon les informations fournies.

DURÉE ET DATES

-Durée :
1 journée soit 7 heures

-Délai d'accès :
Réponse par mail dans les 72h.
En inter : inscription à la prochaine session suivant le nombre de places disponibles.
En intra et en individuel : en fonction du planning déterminé par le client.

-Dates des inter-entreprises :
Nous contacter
.En Intra ou Individuel :
Nous contacter

FORMULES ET TARIFS

En inter-entreprises :
586€ HT / Jour / personne

En intra-entreprises :
1164€ HT / Jour / groupe
Groupe de 2 à 4 pers.

1479€ HT / Jour / groupe
Groupe de 5 à 10 pers.

En cours particulier :
Nous consulter

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Présentiel, Distanciel.

BESOIN D'AIDE POUR CHOISIR VOTRE FORMATION ?
02 32 74 56 94 Numéro unique d'appel

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Faire face aux personnes réputées difficiles et aux désordres qu'elles suscitent.
- Agir sur les mécanismes cachés qui les rendent parfois difficiles.
- Adopter les bonnes postures notamment managériales.
- Protéger sa concentration et son efficacité professionnelle des personnalités difficiles.

PRÉ-REQUIS

Aucun

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

Moyens pédagogiques : Alternance entre théorie et exercices pratiques. Un support de cours adapté remis à chaque participant. Salle de cours équipée / connexion internet / matériels de projection / Tableaux / Paper Board.

Modalités d'évaluation : Evaluation au fur et à mesure des exercices pratiques / Questionnaire de satisfaction / Attestation de stage / Evaluation sommative par le formateur sur 5 questions.

Formation en présentiel : A l'aide de l'application EDUSIGN, les stagiaires ont un accès afin d'émarger pendant la formation et de répondre à une opinion qualité lors de la fin de la formation.

Formation en distanciel : A l'aide d'un logiciel, les stagiaires interagissent entre eux et avec le formateur / Accès à l'environnement d'apprentissage (supports,...)et aux preuves de suivi (émargements, évaluation,opinion qualité...) via la plateforme Edusign / Convocation avec lien de connexion.

CONTENU ET MÉTHODES MOBILISÉES

Gérer les personnalités difficiles :

1. Analyser et maîtriser les mécanismes de la violence

- Comprendre le pourquoi profond d'une « personnalité difficile » : l'analyse du vrai problème au-delà des mots échangés ou des jeux de culpabilisation mutuelle.
- Faire face à l'agression directe en entretien, au téléphone, en réunion, en public : la réaction à la provocation frontale sans succomber à l'engrenage de la peur et de la violence
- Gérer les phénomènes de conflits personnels, de démotivation et de contre-productivité qui peuvent compliquer le travail en équipe : l'ajustement des postures à la diversité des situations relationnelles ou managériales.
- Mener un dialogue constructif avec une personnalité difficile
- L'entretien de médiation
- La critique constructive
- L'implication de son interlocuteur dans les solutions proposées

2. Gérer les personnalités égocentriques

- Les personnalités agressives, franchement provocatrices, accusatrices : le complexe de persécution
- Les personnalités narcissiques, leurs caprices et leur indifférence au ressenti des autres
- Les personnalités hyperactives et dominatrices
- Les personnalités séductrices, manipulatrices, provocatrices... et parfois malhonnêtes

- Les personnalités déviantes ou décalées : le besoin permanent de sortir du cadre

3. Gérer les personnalités fragiles, complexées

- Les personnalités manipulatrices, faussement affectives, opposantes ambiguës
- Les personnalités facilement stressées/stressantes : les différents visages du complexe d'insécurité
- Les personnalités rigides, hyper perfectionnistes et culpabilisantes : le complexe de culpabilité
- Les personnalités timides, dépressives ou autodestructrices : le complexe d'infériorité et ses mécanismes d'échec
- Les personnalités bipolaires, maniaco-dépressives et leur besoin d'être rassurées : le complexe d'abandon
- Les personnalités insulaires, inadaptées, insaisissables ou décalées : l'indisponibilité mentale

4. Protéger sa concentration et son efficacité professionnelle au contact de personnalités difficiles

- 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
- 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
- Limiter et concentrer le temps consacré aux personnes mangeuses d'énergie : l'aménagement de pôles refuges dans l'espace et la mise au point des règles d'hygiène relationnelle

Reconstruire son équilibre professionnel lorsqu'il est ébranlé : la canalisation de ses propres émotions et la gestion de son stress

Fiche mise à jour le 23/08/2024

NOS CERTIFICATIONS

© FORCE 7 Formation / Conseil / Coaching - Tous droits de reproduction réservés - contact@force7-formation.fr