

GESTION DES CONFLITS ET DES PERSONNALITÉS DIFFICILES - NIVEAU 2

2 jours

PERFECTIONNEMENT

PROGRAMME DE LA FORMATION

SYNTHÈSE DES CONNAISSANCES ET RETOURS D'EXPÉRIENCE

- › Retour sur la mise en application des techniques vues au cours du niveau 1 : résultats obtenus, différences observées...
- › Réponses aux questions et conseils par rapport aux difficultés rencontrées (situations inconnues ou imprévues)

Mises en situation à partir d'exemples concrets et de situations vécues par les participants

DISTINGUER LA MANIPULATION DU RÉEL APPEL À L'AIDE

- › Faire la distinction entre les comportements de victimisation et les attitudes de mal-être réel
- › Détecter les indicateurs comportementaux inconscients exprimés par son interlocuteur
- › Se positionner et se protéger face aux tentatives de victimisation
- › Apprendre à différencier clairement le pervers narcissique du manipulateur

DÉPRESSION, MAL-ÊTRE : COMPRENDRE ET AGIR

- › Comprendre les mécanismes de sabotage, d'échec et leur raison d'être
- › Identifier les situations à risque et les conséquences possibles
- › Détecter les signes annonciateurs et agir à temps
- › Adopter le comportement adapté pour accompagner et être présent sans se laisser envahir

COMPRENDRE LES PROFILS DE PERSONNALITÉ DE SES INTERLOCUTEURS ET LES SIENS

- › Comprendre comment se constitue notre profil de caractère et ce qui l'influence
- › Mieux se protéger en comprenant comment nos structures de personnalités conditionnent nos rigidités et nos points faibles
- › Cerner ses besoins et ceux de son interlocuteur pour éviter les faux-pas de communication
- › Identifier ses zones de réactivité pour éviter de se faire manipuler par ses émotions

DEVENIR CRÉATIF AU QUOTIDIEN POUR SE PROTÉGER DU STRESS

- › Désamorcer les situations délicates par la fluidité relationnelle
- › Développer une attitude assertive en gardant sa flexibilité cérébrale
- › Savoir s'appuyer sur son intelligence relationnelle pour sortir des relations difficiles
- › Adopter l'attitude de "créativité mentale" pour déstabiliser les manipulateurs



OBJECTIFS

- Découvrir de nouveaux comportements et savoir comment y faire face.
- Comprendre les besoins de ses interlocuteurs et se positionner en conservant de l'empathie.
- Prendre du recul, se protéger face aux situations de stress et s'extraire des mécanismes d'agressivité.
- Mieux utiliser les mécanismes de son intelligence pour gérer les échanges relationnels au quotidien.
- Apprendre à se connaître et connaître les autres au travers de profils de comportements types.

LES PLUS DE CETTE FORMATION

- 2 journées entièrement dédiées à l'approche des personnalités difficiles, vue sous l'angle novateur des neurosciences
- Une formation de perfectionnement permettant d'approfondir les techniques acquises au niveau 1

PUBLIC ET PRÉREQUIS

DRH, responsables et collaborateurs RH, responsables et animateurs sécurité, hôtesses d'accueil, médecins du travail, infirmier(e)s du travail, assistantes sociales, managers et collaborateurs amenés à gérer des personnalités difficiles

MOYENS PÉDAGOGIQUES, TECHNIQUES, ENCADREMENT

Questionnaire adressé aux participants 15 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
Mise à disposition d'un support pédagogique et d'un accès personnel à des e-ressources en ligne à l'issue de la formation
Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

SUIVI ET ÉVALUATION

Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
Évaluation à chaud et à froid

