

# GÉRER LES PERSONNALITÉS DIFFICILES

2 jours

DE L'ANALYSE DU PROFIL À LA COMMUNICATION PERSONNALISÉE

## PROGRAMME DE LA FORMATION

### 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

Mise en situation portant sur les comportements nouveaux

### 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

Analyser le profil de ses collaborateurs d'hier et d'aujourd'hui

### GÉRER LES PERSONNALITÉS FRAGILES, COMPLEXÉES OU INSULAIRES

- › 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

Analyser le profil de ses collaborateurs d'hier et d'aujourd'hui

### 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

Mise en situation portant sur les comportements nouveaux

#### OBJECTIFS

- 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.

#### LES PLUS DE CETTE FORMATION

- Une formation très complète pour parvenir à travailler avec un collaborateur difficile et éviter les conflits sans fin.
- La possibilité d'effectuer un auto-diagnostic Performances-Talents depuis un espace privé

#### PUBLIC ET PRÉREQUIS

Tous responsables et collaborateurs  
Aucun niveau de connaissances préalables n'est requis.

#### MOYENS PÉDAGOGIQUES, TECHNIQUES, ENCADREMENT

Un questionnaire sur les attentes des participants est adressé 15 jours avant le début de la formation. Les méthodes pédagogiques incluent des apports théoriques et pratiques, un travail sur des cas concrets et des exemples d'application. Un support pédagogique est remis à chaque participant, et un accès personnel en ligne permet d'accéder à des e-ressources à l'issue de la formation. Nos consultants sont sélectionnés pour leur expertise métier, leurs compétences pédagogiques et leurs expériences professionnelles.

#### SUIVI ET ÉVALUATION

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

#### TARIFS

1 390 € HT - Réf : PNL-IZP4

Validité : 30 juin 2024

#### PROCHAINES SESSIONS

Formation à distance :  
les 11 et 12 mars 2024  
les 4 et 5 avril 2024  
les 13 et 14 mai 2024  
les 3 et 4 juin 2024

Paris Montparnasse :  
les 1 et 2 février 2024  
les 18 et 19 mars 2024

Sessions en régions :  
[www.gereso.com/IZP4](http://www.gereso.com/IZP4)



INSTITUT  
**FRANÇOIS  
BOCQUET**

L'Institut François Bocquet est un centre de formations spécialisé en connaissance de la personnalité, développement personnel, relations humaines, management des équipes et des individus.

Depuis 1986 l'Institut propose des formations qui amalgament, de façon dynamique et toujours très personnalisée la transmission de savoirs, les études de cas et les mises en situation. Le professionnalisme des interventions de l'Institut est garanti par les certifications ISO 9001, QUALIOPi et Excellence formateur. Depuis 2014, l'Institut est organisme certificateur. Dans le cadre des ateliers qu'il organise, il a développé « Persométrie », un logiciel 360° d'évaluation des compétences comportementales.

