

GÉRER LES PERSONNALITÉS DIFFICILES

3 jours

DE L'ANALYSE DU PROFIL À LA COMMUNICATION PERSONNALISÉE

PROGRAMME DE LA FORMATION - 2 JOURS

ANALYSER ET MAÎTRISER LES MÉCANISMES DE LA VIOLENCE

- › Comprendre le pourquoi profond d'une « personnalité difficile » : l'analyse, au-delà des mots échangés ou des jeux de culpabilisation mutuelle, du problème véritable et des vrais enjeux de pouvoir
- › 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
- › Savoir répondre, non pas à l'agression mais à la peur qui l'alimente : l'impact de son personnage sur ses partenaires
- › 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

Analyse du 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

Analyse du 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.
- Gérer les phénomènes de conflits personnels, de démotivation et de contre-productivité qui en découlent.
- 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

2 180 € HT - Réf : MCIZP4

Validité : 30 juin 2022

PROCHAINES SESSIONS

Formation à distance :
 les 6 et 7 janvier 2022
 les 7 et 8 mars 2022
 les 4 et 5 avril 2022
 les 23 et 24 mai 2022
 les 4 et 5 juillet 2022
 les 12 et 13 septembre 2022
 les 20 et 21 octobre 2022
 les 21 et 22 novembre 2022

Paris Montparnasse :
 le 31 janvier 2022 et le 1 février 2022
 les 28 et 29 mars 2022
 les 2 et 3 juin 2022
 les 20 et 21 octobre 2022
 les 8 et 9 décembre 2022

Sessions en régions :
www.gereso.com/IZP4

JOURNÉE DE CERTIFICATION "ADAPTER SON STYLE MANAGÉRIAL À LA DIVERSITÉ DES SITUATIONS PROFESSIONNELLES"

CERTIFICATION - 1 JOUR

PUBLIC ET PRÉREQUIS

- › Tout professionnel souhaitant progresser dans sa façon de communiquer à l'oral et à l'écrit dans une position d'émetteur comme de récepteur.
- › La certification n'est accessible qu'aux candidats qui peuvent justifier d'une année au moins d'exercice d'une fonction managériale en situation professionnelle (ou équivalent). Il n'y a pas de prérequis en termes de niveau de diplôme.

ADMISSION

- › Sur dossier avec CV et lettre de motivation

MODALITÉ D'ÉVALUATION

- › La certification "Adapter son style managérial à la diversité des situations professionnelles" associe :
 - Test pour auto diagnostiquer ses compétences comportementales.
 - Entretien individuel pour analyser les résultats de son test.
 - Jeux de rôle et mise en situation pour revoir les 5 aptitudes évaluées en groupe.
 - Étude de cas, destinée à contextualiser les compétences développées.
 - Présentation orale des conclusions.

APTITUDES ÉVALUÉES

- › Maîtriser la communication interpersonnelle en adaptant son comportement à la diversité des situations professionnelles.
- › Gérer les conflits interpersonnels avec des comportements adéquats selon les contextes.
- › Optimiser la gestion de son temps en hiérarchisant ses priorités pour atteindre ses objectifs dans le respect des délais.
- › Faire preuve d'assertivité en maîtrisant son langage verbal et non verbal afin de réagir de manière appropriée à la diversité des circonstances.
- › Agir pour canaliser les agresseurs externes et le stress qu'ils engendrent afin de faire face à tous les types de situations rencontrées.

PROCHAINES SESSIONS

Formation à distance

- le 13 Janvier 2022
- le 28 Janvier 2022
- le 11 Février 2022
- le 22 Février 2022
- le 18 Mars 2022
- le 24 Mars 2022
- le 1 Avril 2022
- le 20 Avril 2022
- le 3 Mai 2022
- le 20 Mai 2022
- le 1 Juin 2022
- le 21 Juin 2022
- le 30 Juin 2022

Paris Montparnasse

- le 2 Février 2022
- le 17 Février 2022
- le 10 Mars 2022
- le 6 Avril 2022
- le 13 Juin 2022
- le 12 Juillet 2022

Participant(e)

Mme M. Nom.....
Prénom.....
Fonction.....
E-mail
(obligatoire pour accéder à vos documents personnalisés, avant et après votre formation)
Tél. (ligne directe).....
Tél. mobile (pour infos de dernière minute).....

Merci de nous indiquer si nous devons prévoir des mesures à mettre en œuvre pour les personnes nécessitant des aménagements particuliers :
.....

Formation choisie

Titre.....
Référence.....
Dates.....
Lieu.....
Option proposée pour certaines formations : un accès e-ressources pendant un an, à un tarif très avantageux (remise de 50% sur le prix public).
Merci de préciser votre choix :
 Formation + Accès e-ressources pendant un an * Formation seule

Tarif

Indiquez le tarif HT selon l'option choisie.....

Entreprise / Établissement

Raison sociale.....
Adresse.....
Code postal | | | | | Ville.....
Téléphone..... Fax.....
N° d'identification (TVA intracommunautaire).....
Code APE / NAF..... N° Siret | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Responsable de l'inscription

Mme M. Nom..... Prénom.....
Service/Fonction.....
Tél. (ligne directe)..... E-mail.....

Facturation/Règlement

FACTURE À ADRESSER À L'ENTREPRISE / L'ÉTABLISSEMENT :

À l'attention de Mme M.
Nom.....
Prénom.....
Service/Fonction.....
E-mail.....
Libellé de la facture.....

Si la facture est à adresser à l'entreprise mais à une autre adresse ou un autre service, merci de préciser.....

Un numéro de bon de commande interne à votre entreprise doit-il apparaître sur la facture ?

OUI NON

Si OUI, numéro :
GERESO se réserve le droit de facturer une pénalité forfaitaire si le client n'a pas transmis son bon de commande avant le début de la formation

FACTURE À ADRESSER À L'OPCO :

Nom de l'OPCO.....
Numéro de prise en charge.....
Adresse de votre OPCO.....
Code postal | | | | | Ville.....

Si GERESO n'a pas reçu l'accord de prise en charge de l'OPCO le dernier jour de la formation, le client sera facturé de l'intégralité du prix de la formation.

Fait à : Le :
Signature et cachet de l'Entreprise / l'Établissement, précédés de la mention « bon pour accord » :

La signature de ce bulletin d'inscription vaut acceptation des conditions générales de vente précisées sur www.gereso.com/cgv/

Prise en charge (si parcours certifiant) :

CPF Entreprise OPCO