



## PARCOURS CERTIFIANT

# Gérer les personnalités difficiles

**DURÉE : 3 jours** 23h en présentiel (déjeuners de travail inclus) | 21h à distance

**PRIX : 2180 € HT** (2616 € TTC) **code web PCZP4**



## PARTICIPANTS

MANAGERS ET ASSISTANTS - COLLABORATEURS RH - TOUT COLLABORATEUR EN PRISE AVEC DES RELATIONS QUELQUEFOIS DIFFICILES.

**Prérequis :** 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 terme de niveau de diplôme.

## OBJECTIFS

- ▶ Faire face aux personnes réputées difficiles et aux désordres qu'elles suscitent.
- ▶ Identifier et désamorcer les mécanismes qui peuvent rendre une relation "difficile".
- ▶ Adopter les bonnes postures, notamment en situation managériale.
- ▶ Protéger sa concentration et son efficacité professionnelle.

**CALENDRIER**

**En présentiel ou à Distance**  
**Découvrir les dates dans**  
**votre ville (ou à Distance)**  
**www.performances.fr**  
**code web : PCZP4**

**CLIQUEZ ICI**

## Programme

### Identifier et comprendre les personnalités difficiles

- ▶ Reconnaître une personnalité difficile : les signaux d'alerte.
- ▶ Différencier une personnalité difficile d'une personnalité toxique.
- ▶ Comprendre la mécanique enfouie des "distorsions cognitives" : l'angoisse irrationnelle et inconsciente, au-delà de la logique et du discours.
- ▶ Cartographier les mécanismes de défense qui conduisent à des automatismes comportementaux en réponse à des situations-gâchettes : les modèles et les outils d'analyse.

### Gérer les personnalités égocentriques

- ▶ Les personnalités narcissiques : l'inflation de l'égo et le manque d'empathie.
- ▶ Les personnalités théâtrales : le besoin de séduire et de monopoliser l'attention
- ▶ Les personnalités accusatrices : le complexe de persécution, le harcèlement moral.
- ▶ Les personnalités dominatrices : l'hyperactivité, l'urgence permanente.
- ▶ Les personnalités transgressives : les provocations incessantes et le besoin de sortir du cadre.

### Gérer des personnalités insulaires, fragiles ou complexées

- ▶ Les personnalités insulaires : la sociophobie, l'indisponibilité mentale.
- ▶ Les personnalités perfectionnistes : le complexe de culpabilité, la psychorigidité.
- ▶ Les personnalités inquiètes : le complexe d'insécurité l'anxiété contagieuse.
- ▶ Les personnalités autodestructrices : la victimisation, l'auto-sabotage, les jeux pervers.
- ▶ Les personnalités opposantes-ambigües : la jalousie enfouie, le harcèlement inversé, la zizanie.

### Protéger son efficacité professionnelle au contact de personnalités difficiles

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

**+ LA JOURNÉE D'ATELIER DE CERTIFICATION** (Certification "Adapter son style managériale à la diversité des situations professionnelles" déposée par L'Institut F. Bocquet le 04/06/2020 au Répertoire Spécifique (numéro RS 5196)

Pendant la formation et l'atelier, les participants développeront les 5 compétences qui seront évaluées lors de la journée de certification. Le candidat sera évalué sur la présentation d'un outil étudié lors de la formation, une étude de cas, une mise en situation et un entretien individuel.

#### 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.

#### MOYENS PÉDAGOGIQUES / ÉVALUATION DES ACQUIS

**Tour de table** pour recueillir les attentes des participants

#### Moyens pédagogiques :

Support de cours - Exercices pratiques - Mises en situation

**Évaluation des acquis formation** : réalisée en fin de formation par un questionnaire écrit.

**Certification** : Autodiagnostic des compétences managériales  
Entretien individuel - Études de cas - Présentation orale

#### Sanction du parcours :

Attestation de fin de formation