

Contact facturation : facturation@cmbenchmark.com - 01 47 79 48 01  
Contact formation : formation@cmbenchmark.com - 01 47 79 51 08

## Gérer les personnalités difficiles

### Objectif de la formation

- Comprendre les différents types de personnalités difficiles
- Développer une communication constructive selon les types de personnalités
- Apprendre à mieux anticiper et gérer les conflits
- Transformer les tensions en opportunité
- Connaître des méthodes et des techniques rapidement opérationnelles pour développer sa communication interpersonnelle
- Obtenir des outils efficaces pour échanger dans son quotidien professionnel, en entretien individuel ou encore lors de réunions.

### A qui s'adresse cette formation ?

Tout public

### Pré-requis ?

Aucun

### Compétences acquises à l'issue de la formation :

A l'issue de la formation, vous aurez acquis des compétences en intelligence relationnelle et en communication constructive. Vous saurez anticiper les tensions et désamorcer les points bloquants.

Vous saurez apprivoiser vos émotions désagréables et le stress des autres pour renforcer votre leadership et créer des relations différentes.

### Progression pédagogique :

#### Premier jour

##### 1. Jauger les situations à risque

- Identifier les origines des situations à risque
- Comprendre quelle est la part des émotions dans nos réactions
- Comment fonctionne notre cerveau ?
- Intégrer la variable du stress
- Jeux de rôle

##### 2. Connaître les différents types de personnalités

- Différencier la définition de notre perception
- Comprendre les différents types de personnalités difficiles
- Découvrir les leviers d'action et de motivation des différentes personnalités
- Comment gérer les 7 profils types les plus courants ?

- Cas pratiques

## **Deuxième jour**

### **3. Agir efficacement pour remettre un cadre de travail serein**

- Définir son objectif selon les types de comportement
- Maîtriser les 6 étapes de la résolution de conflit gagnant/gagnant
- Développer son assertivité
- Savoir formuler des questions ouvertes
- Cas pratiques

### **4. Transformer les tensions en opportunités**

- Mieux appréhender les différents types de conflits
- Bien se connaître pour comprendre l'autre
- Développer des solutions personnalisées selon sa propre personnalité
- Miser sur ses capacités comportementales au-delà de son métier
- Cas pratiques

La formation sera animée par Delphine Bertrand

## **Les moyens pédagogiques**

### **Support de formation**

- Pour les formations en **présentiel**, un support de cours sera remis à chacun des participants.
- Pour les formations en **visionconférence**, une synthèse de la formation sera envoyée aux participants qui auront également la possibilité de revoir la session pendant une semaine après la date de la formation.

### **Locaux - Matériel fourni**

- Nos salles sont équipées du matériel de vidéo-projection pour le formateur
- Accès à Internet en wifi dans tous nos locaux
- Pour les formations qui nécessitent des ateliers sur ordinateur, nous disposons de salles équipées d'ordinateurs pour les participants

*CCM Benchmark Group conserve l'intégralité des droits d'auteurs relatifs au contenu de ces formations et supports de cours. Toute reproduction, modification ou divulgation à des tiers, sous quelque forme que ce soit, est formellement limitée.*

### **Les moyens d'évaluation mis en oeuvre et suivi**

A l'issue de la formation chaque stagiaire complète un **questionnaire d'évaluation**. Une copie peut-être fournie sur demande.

L'**attestation de présence** est envoyée par courrier avec la facture, à l'issue de la formation.

### **Convention de formation**

Dès votre inscription, une convention de formation vous est envoyée. Celle-ci doit nous être retournée signée avant le début de la formation.

CCM Benchmark Group est un organisme de formation professionnelle enregistré sous le numéro **11 75 58575 75** auprès du préfet de région d'Ile-de-France.

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.

### **Durée de la formation**

La durée totale de la formation est de **14 heures**.