

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

- Mieux comprendre les phénomènes en jeu dans la communication interpersonnelle
- Désamorcer les blocages
- Transformer les tensions en opportunité
- Savoir dire les choses désagréables de manière constructive
- Fournir des méthodes et des outils concrets, des techniques de formulation et des réflexes pour mieux gérer et retourner à son avantage les comportements réfractaires
- Obtenir des outils lors d'échanges quotidiens, entretiens individuels ou lors de réunions

Compétences acquises à l'issue de la formation :

A l'issue de cette formation vous aurez acquis une capacité à déjouer les tensions relationnelle, à décrypter les différentes personnalités, à apaiser les conflits.

Vous serez apte à transformer votre propres stress et celui des autres en énergies productives pour "créer du neuf" et renforcer le respect.

Progression pédagogique :

Premier jour

1. Gérer les situations difficiles immédiates

Intervenir rapidement face à une situation hostile ou délicate, identifier et comprendre les risques.

- Analyser instantanément les 3 paramètres-clés des situations à risques
- Comprendre les mécanismes des personnalités difficiles
- Identifier les signaux annonciateurs de stress, de panique, de colère
- Définir la stratégie la plus adaptée d'alliance, de fermeté ou d'opposition
- Cas pratiques et mises en situation

2. Agir avec efficacité et élégance : les mots qui changent tout

- Se positionner face aux comportements extrêmes (agressivité, démotivation, fuite, freins ou critiques)
- Dire les choses sans attendre et sans s'énervier, de manière à être entendu
- Exprimer efficacement son mécontentement, son désaccord ou ses convictions quelle que soit l'ambiance
- Formuler un reproche ou une critique sans heurter
- Réagir à un reproche ou à une critique en restant constructif
- Cas pratiques et mises en situation

Deuxième jour

3. Gérer les paramètres liés à la structure ou aux circonstances

Améliorer les rapports quotidiens : utiliser les situations difficiles comme indicateurs de ses propres attitudes et définir des axes personnels de progression.

- Analyser et comprendre les raisons d'insatisfaction des différents acteurs
- Identifier les problèmes liés à une organisation, un désir ou une émotion relationnelle au sein de l'entreprise
- Tenir compte des solidarités à l'intérieur d'un groupe, respecter les affinités, les biorythmes...
- Détecter quel cerveau (instinctif, émotionnel) a pris les commandes chez chacun
- Déjouer les jeux de pouvoir ou de manipulation et les blocages face à l'autorité
- Aider à dédramatiser les réactions et distinguer les émotions des faits
- Annoncer les décisions imposées ou les mauvaises nouvelles
- Oser déclencher un conflit ou une rupture devenus nécessaires
- Cas pratiques et mises en situation

4. Identifier sa part de responsabilité dans les difficultés récurrentes

- L'effet miroir : en quoi suis-je responsable de l'attitude de mon interlocuteur
- L'impact de mes comportements et du langage non verbal
- La bonne attitude comportementale au quotidien avec :
 - un interlocuteur qui ne veut pas comprendre ou qui continue indéfiniment à freiner
 - une personne qui est à un poste pour lequel il n'est pas vraiment fait
 - un collaborateur démobilisé
 - celui qui dit oui et qui ne fait pas ou celui qui dit non même s'il finit par faire
 - celui qui freine systématiquement toute décision, proposition ou changement
 - celui qui perd pied devant les difficultés
 - celui qui se surestime ...
- Les moyens de se protéger et de relativiser
- Cas pratiques et mises en situation

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**.