

PDIF

Gérer les personnalités difficiles**Objectifs**

Adapter sa communication et son mode de fonctionnement tout en conciliant bienveillance et fermeté.

Moyens & Méthodes

- Supports audiovisuels adaptés (vidéo projecteur).
- Alternance entre théorie et exercices pratiques
- Mises en situations

Pré-requis

Aucun

Public

Managers / chefs d'équipe

Durée

2 journée (14 heures)

Lieu

En entreprise, collectivité ou en centre.
Accessible aux personnes à mobilité réduite.

PROGRAMME**IDENTIFIER ET COMPRENDRE LES PERSONNALITES DIFFICILES**

- Reconnaître une personnalité difficile : les signaux d'alerte
- Différencier une personnalité difficile d'une personnalité toxique

LE PROCESSUS CONFLICTUEL

- L'état de tension
- L'état de crise
- L'état de conflit
- Vertus et inconvénients des conflits
- Nature des conflits

MIEUX COMMUNIQUER

- Qu'est-ce que la communication ?
- Les outils de la communication

DEVELOPPER SON ASSERTIVITE

- Physiologie d'un conflit : réactions dans notre cerveau et notre corps
- Plusieurs origines des attitudes face au conflit
- Attitudes et comportements
- Analyse des personnalité grâce au DISC
- Faire une critique constructive avec le DESC

PROTEGER SON EFFICACITE PROFESSIONNELLE AU CONTACT DES PERSONNALITES DIFFICILES

- Les lieux déclencheurs
- Limiter et concentrer le temps consacré aux personnes mangeuses d'énergie
- Ne pas alimenter le jeu d'une personnalité difficile
- La confrontation constructive avec un interlocuteur de mauvaise foi
- Reconstruire son équilibre professionnel lorsqu'il est ébranlé

La formation est ponctuée d'exercices pratiques

V072024