

Formation

Gérer les personnalités difficiles

Durée : 2 jours (14h heures)

Tarif inter : 1435 € HT

Collation et déjeuner offerts

Intra et sur-mesure : nous consulter

Public

Managers et collaborateurs amenés à gérer des personnalités difficiles

Prérequis

Aucun

Programme de la formation

1. Identifier les signaux annonciateurs de stress, panique, colère

- Adopter immédiatement la bonne attitude
- Développer une stratégie positive d'accueil et de gestion des critiques et tension
- Désamorcer les attentes des personnalités trop exigeantes

2. Savoir désamorcer un conflit face à un individu agressif

- Maîtriser la communication verbale et non verbale
- Faire exprimer et accueillir positivement non-dits et tensions
- Conclure et trouver un accord face à un individu agressif
- Se positionner avec assertivité

3. Agir efficacement dans les situations extrêmes

- Faire face à la menace sans amplifier le conflit ni céder du terrain
- Garder la même efficacité face à un groupe et face à un individu
- Connaître ses limites et les limites d'un conflit pour ne pas prendre de risques inutiles

4. Gérer son propre stress et ses tensions au quotidien

- Repérer ses propres signes avant-coureurs de stress

- Accepter ses propres limites pour mieux se préserver
- Développer les techniques de prise de recul

Objectifs

- Décoder et anticiper les personnalités difficiles et les situations annonciatrices de tensions.
- Reconnaître les limites des situations dangereuses pour agir en sécurité.
- Gérer son émotivité, son stress et maîtriser les comportements agressifs et manipulateurs.

Modalités pédagogiques

- Conseils personnalisés
- Cas pratiques, travail sur les situations vécues par les participants
- Exercices pratiques pour développer de nouvelles compétences relationnelles

Modalités d'évaluation

- Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen d'auto-évaluation, de QCM, mises en situation, travaux pratiques...
- Évaluation dès la fin de la formation, pour mesurer votre satisfaction et votre perception de l'évolution de vos compétences par rapport aux objectifs de la formation.
Avec votre accord, votre note globale et vos verbatims seront publiés sur notre site.
- Suivi des présences et remise d'une attestation individuelle de formation.