

Programme

► **Conseillée à :**

- Responsables d'une équipe.
- Collaborateurs en contact avec la clientèle (commerciaux, vendeurs...).
- Responsables RH et assistant(e)s.

► **Objectifs**

- Faire face aux personnes réputées difficiles et aux désordres qu'elles suscitent.
- Comprendre et Agir sur les mécanismes cachés qui les rendent parfois difficiles.
- Protéger sa concentration et son efficacité professionnelle des personnalités difficiles.
- Comprendre le comportement, parfois déconcertant, de ses collaborateurs ou de ses partenaires.
- S'entraîner à comprendre les relations difficiles pour y faire face de façon appropriée.
- Acquérir des réflexes d'affirmation de soi pour préserver l'image et la rentabilité de son entreprise.
- Conserver une attitude assertive, respectueuse et professionnelle, même dans les situations relationnelles instables.
- Savoir surmonter les incompatibilités d'humeur pour développer des relations constructives et durables.

► **Autres éléments pédagogiques :**

Remise d'outils : tableur pour faciliter la mise en œuvre de certains concepts

Au cours de la session : auto-évaluations, exercices, tests individuels

► **Prérequis :** aucun

► **Durée :** 14 heures

► **Centre en inter :** Paris – Marseille – Nancy – Lyon – Strasbourg – Dijon – Nice

► **Formation en intra :** Couverture nationale

► **Nous contacter :**

1. **Comportement manipulateurs ou toxiques : Comprendre les mécanismes**

- Reconnaître le comportement nocif dès qu'il se présente
- Les Procédés régulièrement observés chez les personnes nocives
- Les signaux

2. **Analyser les mécanismes de défense pour éviter leurs pièges**

- La stratégie consciente de la personnalité : valeurs, projet, tactique, périmètres de sécurité.
- Les mécanismes de défense inconscients : refoulement, régression, déplacement, isolation, déni, rationalisation, sublimation, clivage, idéalisation, déni, identification, projection.
- Le caractère : stabilité, caprices, intelligibilité, cohérence tout au long du parcours professionnel.
- Gérer ses propres mécanismes de défense en présence d'un interlocuteur déstabilisant.

3. **S'affirmer dans les situations difficiles**

- Désamorcer les manipulations au quotidien
- Déjouer les propos déstabilisants
- Exprimer des critiques constructives
- Clarifier les enjeux personnels et professionnels dans les situations difficiles

4. **Identifier les caractères extrêmes et les gérer**

- Les personnalités très dépendantes ou indépendantes : gérer le décalage et la captivité.
- Les personnalités très ouvertes ou très fermées : gérer l'éparpillement et l'implosion.
- Les personnalités hyperactives ou hyperpassives : gérer l'activisme frénétique et la tendance dépressive.
- Les personnalités hypersensibles ou indifférentes : gérer l'anxiété perpétuelle et l'imperméabilité.

5. **S'affirmer en présence d'un interlocuteur difficile**

- Déterminer les conditions d'une affirmation de soi efficace.
- Identifier avec lucidité ses comportements inadaptés dans les situations de face à face et au téléphone.
- Écarter les trois comportements inefficaces : la passivité, l'agressivité et la manipulation.
- Réagir aux comportements passifs, agressifs et manipulateurs.
- Savoir se protéger sans activer les mécanismes de défense de son interlocuteur.

6. **Communiquer avec les personnalités difficiles**

- Faire passer un message ou une remise en cause sans activer les mécanismes de défense.
- Grandes règles pour se protéger des toxiques
- Réagir de façon constructive et détendue à une objection ou à une critique injustifiée.
- Savoir dire non avec sérénité et rendre son refus acceptable par son interlocuteur.

7. **Débloquer une situation apparemment sans issue**

- Traiter différemment les conflits en fonction de leur origine : faits, méthodes, objectifs, valeurs, décalages de référentiel, disjonction d'état d'humeur.
- Poser des questions ouvertes ou ciblées et développer l'écoute active
- Inverser les relations difficiles en relations constructives en développant sa tolérance à l'incertitude.