

GERER LES PERSONNALITES DIFFICILES
V2022-09

2 JOURS – 14 HEURES

But de la formation	<p>Objectifs : Décoder les comportements - Savoir anticiper et réagir - Gérer l'agressivité - Etre capable de se contrôler - Détecter la manipulation - Gérer le long terme</p> <p>À l'issue de cette formation, vous serez en capacité de : Gérer les interlocuteurs difficiles</p>
Prérequis	<p>Il est souhaitable d'avoir suivi une formation sur les fondamentaux du management</p>
Type de public	<p>Manager confronté à des comportements difficiles de la part de ses collaborateurs</p>
Effectif	<p>De 1 à 8 participants L'effectif peut, en accord avec l'entreprise être modifié</p>
Date & lieu de formation	<p>A définir avec le client</p>
Accessibilité aux personnes handicapées	<p>Si la formation a lieu chez le client : il faudra préciser si votre salle de formation est accessible aux personnes handicapées Si la formation a lieu en dehors de chez le client : il faudra me contacter en cas de besoin d'accessibilité pour un participant. Dans ce cas, la formation aura lieu dans un local adapté. (Par exemple : location de salle dans un hôtel ou centre d'affaire).</p>
Modalités d'évaluation d'atteinte des objectifs de la formation Délai d'accès	<p>Feuilles de présence. Questions écrites (QCM) Outil d'évaluation des acquis : exercices et mise en application en fin de chaque chapitre Formulaires d'évaluation de la formation. Modalités selon pré requis et aucun délai</p>
Méthodes et outils pédagogiques	<p>Les moyens pédagogiques sont adaptés à chaque formation et aux besoins des clients.</p> <p>La formation est co-construite avec le client, sur la base du programme de formation initial. Cette démarche de co-construction se fait au travers d'un entretien de cadrage au cours d'une rencontre ou par téléphone. L'entretien de cadrage donne lieu à un enregistrement utilisé pour vérifier l'adaptation des moyens pédagogiques à la formation et aux besoins du client.</p> <p>Les moyens pédagogiques utilisés pour adapter les formations peuvent être :</p> <p>Des apports théoriques, des exercices pratiques d'application des outils vus pendant la formation, des partages d'expériences, des présentations d'exemples concrets de mise en œuvre, des supports de formation, des supports d'exercices fournis en formation, des mises en situation.</p>

Les moyens techniques nécessaires demandés sont : vidéo projecteur, paper board ou tableau blanc, feutres effaçables de couleurs, tables disposées en U et chaises, ou chaises disposées en cercle sans table.

Chaque formation est sous la responsabilité du directeur pédagogique de l'organisme de formation ; le bon déroulement est assuré par le formateur désigné par l'organisme de formation.

L'organisme désigne un référent pédagogique et un référent handicap.

Formalisation à l'issue de la formation

Une attestation de formation sera transmise.
Un support de cours version papier ou numérique sera remis à chaque stagiaire à l'issue de la formation

PROGRAMME

Identifier les difficultés

- Connaitre les types de personnalités
- Caractéristiques d'une personnalité difficile
- Difficultés dans la relation
- Comprendre le contexte

Attitudes de régulation

- Identifier les situations et réactions répétitives
- Gérer les émotions
- Comprendre les cadres de référence
- Discerner les Faits, Opinions, Sentiments

Actions de régulations

- Garder le contrôle de soi
- Imaginer des options
- Choisir son comportement
- Communiquer posément
- Contrer la manipulation
- Gérer le long terme

Tarif

Tarif intra : à partir de 1 180 € / jour
Nos formations sont réalisées sur-mesure. Prix variant selon effectif formé, intervenant formateur, en présentiel, en distanciel...La multitude de situations demandent des solutions appropriées.
