

### Objectifs pédagogiques

- Comprendre le comportement des personnalités dites « difficiles » et leurs réactions de défense : peur, frustration, motivation...
- Savoir se protéger lors des communications avec elles : entretiens, téléphone, réunion,
- Comprendre le jeu pour mieux les convaincre : la mauvaise foi, la culpabilisation, le chantage affectif, la violence verbale,
- Avoir des techniques pour réagir face à leurs attaques
- Prévenir les situations difficiles et s'initier aux techniques de gestion de conflits,
- Avoir des attitudes et des méthodes permettant de vivre mieux le moment présent.

### Public

Toute personne (chef d'entreprise, cadre, manager, ou salarié) souhaitant gérer les personnalités difficiles par des méthodes simples et appliquées au milieu professionnel.

Nombre de participants : groupe de 4 à 8 personnes maximum.

### Prérequis

Aucun

### Équipe pédagogique

Intervenant professionnel, expert en Management et Développement Personnel, spécialisé en formation professionnelle continue depuis plus de 15 ans.

### Méthodes et moyens pédagogiques

- Formation collective dispensée en présentiel
- Alternance d'apports théoriques et techniques avec travail permettant la mise en application sur le terrain

### Positionnement du stagiaire et individualisation du parcours de formation

Entretien de positionnement avec le conseiller formation et /ou le formateur.

### Suivi et évaluation de la formation

Feuilles d'émergence, évaluation des acquis en cours de formation sous la forme de QCM et QUIZ et questionnaires de satisfaction à chaud et à froid (à 6 mois)

### Sanction de la formation

Attestation de fin de formation mentionnant le résultat des acquis

#### Durée

2 jours, soit 14 heures de formation collective

#### Dates

Nous consulter

#### Horaires

08h30 - 12h00 et 13h30 - 17h00

#### Lieu

B2M, centre de formation de la CCI de Montauban

#### Tarif

640.00 € HT soit 768.00 € TTC/ personne

#### Modalité d'accès

Demande d'informations par mail, téléphone, site internet B2M, visite au centre de formation.

#### Délais d'accès

Dépendant du type de formation INTER (dates fixées) ou INTRA (dates à établir), dans le cadre CPF, dans le respect des CGU.

#### Accessibilité

Toutes nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap.  
Nous consulter.

## Les personnes difficiles

- Comment se comportent-elles ?
- Pourquoi réagissent-elles ainsi ?
- Les types de personnalités estimées difficiles

## Les actions à entreprendre

- Compréhension : décoder la personnalité,
- Régulation : s'affirmer pour ne pas absorber,
- Contrôle de soi : se calmer pour éviter le stress et les réactions corporelles,
- Méthode : comment réduire son stress,
- Résultats : quels arguments ou argumentation pour convaincre ?
- Stratégie : préparer une conversation à priori désagréable ou difficile,
- Avenir : terminer un entretien de manière positive.

## Les atouts de la formation

Enrichissement dans le groupe grâce aux différents participants

Expertise de l'intervenant