

# Gérer des personnalités difficiles

**« Quelles que soient les révoltes, elles ne deviendront fécondes que si tu parviens à les canaliser ».**

Pierre de Granpré

Manipulateur, agressif, pessimiste notoire, critique permanent...sont autant d'interlocuteurs difficiles à gérer, convaincre et motiver.

Souvent sources de conflit, de tensions émotionnelles et professionnelles, ils deviennent un frein à l'efficacité.

En vous référant à des **scènes de film cultes**, mis en situation, vous apprendrez, durant ces 2 jours, à dédramatiser les situations conflictuelles et à retourner à votre avantage les comportements récalcitrants.

***Respirez, vous entrez en zone de turbulences.***



# Programme de formation

## 1. Comprendre la difficulté d'un interlocuteur

- Identifier les comportements
- Repérer les déclencheurs de stress, angoisse, colère...
- Mesurer les conséquences de la difficulté



## 2. S'appropriier les règles de gestion d'un public

- Tenir compte des dynamiques de groupes
- Déterminer les différents rythmes
- Utiliser le non verbal



### *Atelier : La grande illusion*

## 3. Agir pour mieux canaliser

- Se positionner face aux comportements à problèmes
- Dire sans attendre pour être entendu
- Savoir exprimer son mécontentement
- Réagir à la critique
- Déjouer les jeux de pouvoir et de manipulation

### *Atelier : Le vice et la vertu*

## 4. Identifier sa part de responsabilité

- Comprendre l'effet miroir
- Réaliser l'impact de son comportement
- S'appropriier les bonnes attitudes face à chaque situation comportementale difficile
- Se protéger et relativiser

### *Atelier : Raisons et sentiments*

#### **Informations pratiques**

Durée : 2 jours soit 14 heures

Lieu:

Dates :

Nombre de stagiaires : 10

