

OBJECTIFS DU MODULE

À l'issue de la formation les stagiaires seront capables de :

- Mieux comprendre, mieux identifier l'origine des relations ou collaborations difficiles
- Comprendre les mécanismes qui ont pu conduire à des comportements engendrant des situations difficiles
- Identifier les situations difficiles fréquemment rencontrées par les participants et en repérer les signes précurseurs
- Gérer et se positionner face aux personnalités difficiles et aux désordres qu'elles suscitent
- Savoir adapter ses attitudes aux différentes situations
- Savoir préserver et/ ou créer des situations de travail individuelles et collectives satisfaisantes

PUBLIC CONCERNÉ : tout public

PRÉREQUIS : la formation ne nécessite pas de prérequis

Effectif Maximum : 8

MODALITÉS TECHNIQUES ET PÉDAGOGIQUES

Moyens techniques

Salle équipée d'un tableau blanc et d'un vidéo projecteur

Méthode et outils pédagogiques

Alternance d'apports (outils, méthodes, comportements), d'analyses et de débats. Une pédagogie dynamique, riche en implication pour les participants qui trouveront des ressources pour mieux faire face au quotidien. 60% du temps est consacré à des cas pratiques et à des échanges.

Notre approche de la formation vise des objectifs simples :

- Le pragmatisme, en utilisant des cas concrets de situations professionnelles
- L'efficacité, en permettant une mise en pratique immédiate des techniques
- La satisfaction de nos stagiaires

Nos formations ont lieu dans le contexte « métier » du client et s'appuient sur des situations issues de son activité. Les mises en situation filmées (après accord) et/ou jeux de rôle, permettent une analyse des pratiques, des propositions d'attitudes à adopter et des techniques à mettre en œuvre. Chaque stagiaire participe activement, et s'engage sur un plan d'actions.

Document remis : support de formation

SUIVI ET ÉVALUATION

Modalité de suivi

Une feuille d'émargement signée par le(s) stagiaire(s) et le formateur, par demi-journée de formation, permettra de justifier de la réalisation de la prestation.

Modalité d'évaluation : évaluation formative pour s'assurer de l'acquisition des compétences tout au long de la formation

Suivi administratif

- Document d'évaluation de satisfaction
- Attestation de fin de formation
- Certificat de réalisation

MODALITÉS DE DÉROULEMENT

Durée : 2 jour(s) (14heures)

Délai d'accès : 1 mois

Lieu : site de l'entreprise

CONTENU DÉTAILLÉ ET SÉQUENCE DE L'ACTION

MIEUX SE CONNAÎTRE ET MIEUX CONNAÎTRE LES AUTRES POUR FAIRE FACE

- Appréhender la psychologie personnelle et psychologie des interlocuteurs :
- Repérer des discordances dans la communication interpersonnelle.
- Quels processus mettons nous en place dans les situations tendues ?
- Repérer ses points forts et faibles
- Mettre en place des outils pour faire face aux situations difficiles
- Adopter un comportement assertif, s'affirmer tout en respectant l'autre

LES PERSONNALITÉS DIFFICILES, COMMENT LES GÉRER ?

- Distinguer une crise personnelle ponctuelle d'une personnalité difficile
- Détecter et sortir des systèmes relationnels limitants
- Appréhender la notion de personnalité difficile
- Connaître des différents types de personnalité
- Identifier les signaux annonciateurs de crise
- Anticiper les situations conflictuelles
- Les protocoles permettant de faire face aux crises
- Les comportements à adopter en retour des crises
- La réaction en équipe afin d'harmoniser les réponses adaptées

LES JEUX PSYCHOLOGIQUES

- Pourquoi joue-t-on ?
- Identifier un jeu psychologique
- Les jeux les plus courants employés par les personnalités difficiles
- Comment éviter et sortir des jeux psychologiques
- Les mécanismes de défense à employer pour se protéger

SE MAÎTRISER DANS LES SITUATIONS DE TENSION

- Mieux gérer ses émotions dans une situation difficile
- Recadrer les comportements inadaptés
- Moyens pour se ressourcer après une séquence professionnelle fatigante
- Technique de respiration pour garder son self control