LA COMMUNICATION AVEC LES PERSONNALITÉS DIFFICILES

OBJECTIFS

Identifier et comprendre les personnalités difficiles
Identifier les émotions suscitées par ces personnalités.
Savoir se protéger des comportements toxiques
Communiquer de manière appropriée sans jugement de valeur

PUBLIC ET PRÉREQUIS

Tout public. Aucun prérequis. Formation accessibles aux personnes en situation de handicap

MOYENS ET OUTILS PÉDAGOGIQUES

Interaction permanente du stagiaire
Mise en situation des participants (Situations à Résolution de Problèmes). Document d'évaluation en fin de formation. Quizz

SUIVI ET ÉVALUATION DES RÉSULTATS

Feuilles de présence, attestation de formation individualisée , document de satisfaction.

PROGRAMME

1. Comprendre les personnalités difficiles

- Identifier les différentes personnalités dites difficiles
- Comprendre les causes d'un comportement difficile
- Apprendre à gérer la relation avec les personnalités difficiles

2. Prendre du recul pour repérer les comportements difficiles

- Maîtriser les jeux psychologiques pour une meilleure communication
- Apprendre à maîtriser les comportements difficiles
- Se préserver des comportements toxiques

3. Les outils

- Les outils d'encadrement : recadrage, ajustement et respect des règles
- L'écoute active et le questionnement
- L'assertivité

4. Adapter son fonctionnement aux personnalités difficiles

- Gérer ses émotions face à situations conflictuelles
- Communiquer en fonction des traits de caractère
- Entretenir des relations apaisées avec les personnalités difficiles

DURÉE

1 jour soit 7 heures

TARIF

Intra : 880€ net de taxe / jour
Inter : 300€ net de taxe / pers