

Gérer les Personnalités Difficiles

Objectifs - Conditions

Durée	2 jours soit 14 h
Public	12 personnes
Objectifs	Savoir gérer des personnes difficiles Améliorer son assertivité

Programme

☞ **Identifier les différents types de personnalités difficiles**

Comprendre les stratégies de défense
Savoir prendre du recul

☞ **Savoir utiliser ses points forts**

Savoir faire face intérieurement
Utiliser un langage positif

☞ **Utiliser des outils d'assertivité**

Déjouer les stratégies de la manipulation
Recadrer les personnes fuyantes
Neutraliser les attaques

☞ **Améliorer sa communication relationnelle**

Recentrer sur les responsabilités professionnelles
Etablir des consensus

Pédagogie

Méthodes pédagogiques : actives et apports théoriques
Outils pédagogiques : mise en situation, étude de cas, exercices, test de personnalité, jeux de communication...