

Collaborer avec des personnalités difficiles



• Descriptif

Si l'on choisit ses amis, il n'en est pas de même avec ses collègues, ses supérieurs hiérarchiques ou ses clients, qui sont souvent imposés pour des questions organisationnelles ou stratégiques. Une cohabitation professionnelle sereine et efficace doit alors idéalement se mettre en place.

Pourtant, des personnalités parfois bien différentes, conjuguées à des visions du monde opposées, risquent de provoquer des étincelles. Cette situation potentiellement explosive se complique lorsque, parmi ces individus avec lesquels il faut communiquer, se trouvent des personnalités difficiles, compliquées ou même pathologiques.

L'objectif de cette formation est d'accompagner les participants à affiner leur communication avec des interlocuteurs difficiles tout en restant dans le respect d'eux-mêmes.

• Objectifs

- Identifier les types de personnalités complexes et difficiles ;
- Comprendre les attentes implicites comme explicites de ces dernières ;
- Identifier les alliés comme les antagonistes à travers une carte des partenaires et mobiliser leurs ressources respectives pour atteindre les objectifs ;
- Reconnaître ses besoins propres et les positionner face à ceux de ses interlocuteurs difficiles ;
- Faire face aux profils pathologiques : pervers narcissiques, paranoïaques, manipulateurs, victimes chroniques... ;
- Approcher un client, un supérieur hiérarchique ou un collègue difficile en prenant en compte les spécificités de ces différents interlocuteurs et les enjeux de la communication ;
- Délivrer un message en gardant à l'esprit un objectif « gagnant - gagnant ».

Prochaines
dates :
06/02
27/06