

## Collaborer avec des personnalités difficiles (1J)



### Descriptif

**« La communication est une science difficile. Ce n'est pas une science exacte. Ça s'apprend et ça se cultive »** - J-L Lagardère

On choisit ses amis, mais pas ses collègues, ni ses supérieurs hiérarchiques. Quelques soient les personnalités, 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 voire 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 ses alliés comme ses antagonistes à travers une carte des partenaires et mobiliser les ressources respectives pour atteindre les objectifs communs ;
- 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 tenant compte des spécificités de ces différents interlocuteurs et des enjeux de la communication ;
- Délivrer un message en gardant à l'esprit un objectif « gagnant - gagnant ».

### Pour aller plus loin

- Démasquer et contrer les manipulateurs (1J)
- Communiquer avec assertivité (1J)
- Gestion des conflits 1 : Anticiper les conflits pour les éviter (1J)
- Travailler avec les émotions des autres (1J)