



# Faire face aux personnalités difficiles

Prévenir et gérer les situations conflictuelles

FPD – V2022

## MODALITÉS

-  14 heures – 2 jours
-  12 personnes max.
- € Inter :
- Intra : Nous consulter

- Présentiel
- Distanciel
- Mixte

## PUBLICS

Toutes les personnes confrontées à des situations relationnelles potentiellement conflictuelles (les relations avec les clients, le SAV, la relation managériale, la négociation)

## PRE-REQUIS

Aucun

## DELAI D'ACCES

Toute l'année (dans les 3 mois après l'inscription)

## INTERVENANT

Consultant – formateur coach spécialisée en communication et efficacité professionnelle

## SANCTION / VALIDATION

Attestation de suivi de formation remise à chaque participant.  
Evaluation des connaissances QCM

## CONTACT

MSA Services MPS  
Service formation  
78 Voie du TOEC  
31 064 Toulouse Cedex 9  
05 61 10 40 09  
formation@msaservices-mps.fr  
Personne en situation de handicap, nous contacter.

## OBJECTIFS

- Identifier son attitude face au stress et aux personnes difficiles
- Comprendre son propre mode de fonctionnement
- Analyser sa dimension émotionnelle et comportementale
- Décoder les mécanismes d'un conflit
- Prendre conscience de ses besoins
- Identifier les avantages d'une communication saine par l'assertivité

## PROGRAMME

### Analyse de la situation :

- Définition d'une personnalité difficile
- Identifier quels sont les différents types de personnalités
- Enjeux des différents comportements

### La dimension émotionnelle et comportementale :

- Comment identifier son propre mode de fonctionnement
- Evaluer ses propres représentations mentales
- Repérer les comportements adaptatifs
- Analyser ses propres attitudes face à une personnalité difficile  
Décoder le mécanisme générateur de conflit
- Identifier les tensions, « prises de pouvoir », oppositions systématiques.

### Gérer les situations difficiles :

- Identifier les partenaires utiles
- Désamorcer l'agressivité
- Changer de paradigme
- Adapter sa posture verbale et non verbale
- Communiquer par l'assertivité
- Recadrer et poser ses limites

## METHODES PEDAGOGIQUES

- Alternance d'apports théoriques (powerpoint) et de mise en pratiques (exercices en sous-groupe, analyse de situation vécue, jeux de rôle)
- Plan d'action individuel (autodiagnostic)