



PROGRAMME DE FORMATION

FAIRE FACE ET FAIRE AVEC LES PERSONNALITES DIFFICILES ET COMPLEXES

Ce programme de formation vous est présenté à titre informatif, Delobelle-Consulting propose une prestation sur mesure et ajuste les programmes selon les objectifs et les besoins spécifiques de ses clients - Un programme complet avec le déroulé pédagogique vous sera envoyé sur demande.

Dispositif Intra en Présentiel ou à distance	Objectifs pédagogiques A l'issue de la formation le participant sera capable de Définir et identifier les personnalités difficiles ou complexes Evaluer une situation factuellement et sortir des faux référencement Identifier ses forces et ses qualités Décider des actions et comportements à mettre en place pour faciliter la communication et les réactions de son interlocuteur S'exprimer avec justesse Se ressourcer
Lieu Sur site du client	
Durée Formation 2 jours soit 14h00 Retour sur expérience ½ jour soit 3h30	Contenu Ouverture (Durée 30mn) Présentations des participants, cadre, programme, modalités administratives MODULE 1 (Durée 1h30) Etat des lieux des connaissances et définition Relever les situations, profils, termes employés Tester les connaissances sur sujet Définir la personnalité difficile pour sortir des faux référencement MODULE 2 (Durée 2h30) Analyser les typologies de personnalités difficiles Identifier 3 types de personnalités difficiles (HOP), 2 types de personnalités complexes S'entraîner à les identifier Découvrir 6 types de personnalités sous stress avec la Process Com S'entraîner à les identifier MODULE 3 (Durée 3h30) Ouvrir son référentiel, Evaluer la situation, Alerter, Prendre soin de soi Comprendre le cadre de référence, jauger plutôt que juger Analyser la situation pour prendre du recul et éviter la spirale émotionnelle Identifier ses forces et ses qualités pour agir Savoir informer et alerter Se ressourcer MODULE 4 (Durée 2h30) Faire face aux personnalités difficiles ou complexes Présenter les solutions gagnantes testées, analyse et feedback, Analyser les actions et les comportements essentiels dans la gestion des personnalités difficiles S'exprimer avec le DESC (dire, recadrer, demander) MODULE 5 (Durée 2H00) S'entraîner à faire face aux personnalités difficiles et/ou sous stress Entraînement, Analyse, Feedback, mise en action des acquis Clôture (Durée 1H00)
Horaires 9h00/12H30 et 13H30/17H30 Modulables selon besoins	
Date A définir avec le client	
Public Tout public	
Effectif Max 10 personnes	
Prérequis Aucun	
Tarif animation Tarif ingénierie sur mesure Selon la demande	
Code interne Formation COM-7	

	<p>Quizz sur les acquis</p> <p>Plan d'actions personnel et préparation du Rex</p> <p>Bilan de satisfaction à chaud</p> <p>Tour de table</p>

Formateur	Formateur-Consultant certifié, formé à différents outils, méthodes, techniques et modèles du développement personnel, avec une expérience significative en entreprise et dans la formation
Moyens et méthodes pédagogiques	<p>Une pédagogie ludique et active, pour que le participant soit acteur de son apprentissage : Réflexion en groupe, individuelle, partage, recherche de solution, exercices, mises en application et cas pratique avec feedback, jeux pédagogiques</p> <p>Un support visuel est projeté lors de la formation</p> <p>Un livret pédagogique est remis au participant en début de formation</p>
Moyens techniques	Pour les formations en présentiel sur le site du client sont demandées : une salle adaptée au nombre de participants, équipée d'un vidéoprojecteur, d'une connexion wifi et d'un tableau paperboard ou vinyle blanc ou connecté
Modalités d'évaluation	Quiz, mise en pratique, Plan d'action personnalisé
Délai d'accès à la formation	La formation doit être confirmée au minimum 30 jours avant le début de la formation En cas d'ingénierie le délai est de 45 jours avant le début de la formation
Contact	<p>Pour tout renseignement complémentaire vous pouvez contacter Sylvie Delobelle</p> <p>Par courriel contact@delobelle-consulting.fr,</p> <p>Ou via l'onglet « Contact » du site https://delobelle-consulting.fr/contact</p>
Accessibilité aux personnes handicapées	<p>Les personnes atteintes de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement, afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre la formation</p> <p>Cette formation a déjà été proposée et suivie par des personnes sourdes et malentendantes accompagnées d'un organisme de traduction dans la langue des signes</p>
Modalités et durée d'accès pour la formation à distance	<p>Cette formation peut être animée à distance via TEAMS, ZOOM ou WHEREBY</p> <p>Les participants reçoivent 48h00 avant le début de la session le lien d'accès à la plateforme et une notice explicative pour se connecter facilement.</p> <p>Les dates des sessions sont à fixer avec le client</p> <p>La connexion débute à 8h50 et se termine à 17h30, deux poses de 10 minutes sont organisées dans la matinée et dans l'après-midi, en plus de la pause déjeuner</p>

Document en date du 08/02/2022 Version 2