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 après la relève et l'analyse de vos besoins

Dispositif
Intra en Présentiel ou
à distance

Lieu
Sur site du client

Durée
Formation
2 jours soit 14h00
Retour sur expérience
½ jour soit 3h30

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

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 » référencements
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

Contenu

Ouverture (Durée 30mn)
Présentations des participants, cadre, programme, attentes, modalités administratives

MODULE 1 (Durée 1h30)
Etat des lieux des connaissances et définition
Tester les connaissances sur sujet
Relever les situations, profils, termes employés
Définir la personnalité difficile pour sortir des faux référencements

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 2h30)
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
Savoir informer et alerter de manière à être entendu
Se ressourcer à partir de méthodes et pratiques anti-stress

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, demander, recadrer, stopper)

MODULE 5 (Durée 3h30)
S'entraîner à faire face aux personnalités difficiles et/ou sous stress et validation des acquis
Entraînement, Analyse, Feedback, mise en action des acquis

Clôture (Durée 1h00)
Evaluation
Plan d'actions personnel et préparation du Rex

DELOBELLE consulting
Delobelle-Consulting « Développeur de Compétences et de Richesses Humaines»
Téléphone : 06 18 40 21 46
Courriel : contact@delobelle-consulting.fr
Site web : https://www.delobelle-consulting.fr

	Bilan de satisfaction à chaud Tour de table

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
Modalités pédagogiques	Nos actions de formation sont conçues sur-mesure à partir d'une analyse approfondie des besoins. Elles combinent plusieurs modalités pédagogiques : Réflexion en groupe, individuelle, partage, recherche de solutions, exercices, mises en application et cas pratique avec feedback, jeux pédagogiques, co-développement, apports théoriques ciblés Un support visuel est projeté lors de la formation Un livret pédagogique est accessible en début de formation par voie dématérialisée
Modalités d'évaluation	Quiz d'évaluation des connaissances en ouverture de formation Mises en pratique, Quiz validation des acquis en fin de formation
Reconnaissance de la formation	La formation donne lieu à une attestation de formation, attestant de la participation et des compétences travaillées tout au long du dispositif.
Modalités d'accès aux personnes en situation de handicap	Les personnes en situation de handicap visible ou invisible souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement, afin d'étudier ensemble les aménagements nécessaires et les possibilités de suivre la formation Delobelle-Consulting anime des formations avec des personnes sourdes et malentendantes accompagnée d'un organisme de traduction dans la langue des signes
Modalités d'accès pour la formation à distance	Cette formation peut être animée à distance via TEAMS, ZOOM ou WHEREBY 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. Le formateur sera présent 30mn avant la session pour accompagner et faciliter la connexion et la prise en main de l'outil, ainsi que tout au long de la session. Les dates des sessions sont à fixer avec le commanditaire de l'action Pour faciliter la concentration plusieurs pauses de 10mn sont organisées dans la journée en plus de la pause déjeuner
Modalités 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 de financement	Nos actions de formation sont financées directement par les organisations (entreprises, services publics, grandes écoles, associations). Selon la nature de l'action et les règles de l'OPCO compétent, certaines prestations peuvent faire l'objet d'une prise en charge. Elles ne sont pas éligibles au CPF ou à un dispositif de certification
Délai d'accès à la formation	La formation doit être confirmée au minimum 45 jours avant le début de la formation
Contact	Pour tout renseignement complémentaire vous pouvez contacter Sylvie Delobelle Par courriel contact@delobelle-consulting.fr, Ou via l'onglet « Contact » du site https://delobelle-consulting.fr/contact

DELOBELLE consulting

Delobelle-Consulting « Développeur de Compétences et de Richesses Humaines»
Téléphone : 06 18 40 21 46
Courriel : contact@delobelle-consulting.fr
Site web : https://www.delobelle-consulting.fr