

Formation "Manager les personnalités difficiles"

Comprendre, identifier et gérer les profils de personnalités difficiles

Un collaborateur à la personnalité difficile peut avoir un impact très négatif sur l'ambiance de travail. Le manager se trouve souvent désorienté face à un employé difficile, susceptible de lui faire perdre beaucoup de temps et d'énergie, toujours au détriment des autres membres de l'équipe.

Cette formation permettra aux participants d'être mieux armés, moins démunis face à des comportements problématiques, de comprendre les différentes facettes des personnalités «difficiles», et de gérer sereinement et professionnellement les situations particulières générées par ces personnes.

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Améliorer les relations interpersonnelles et au sein de l'équipe avec des personnes au caractère et au comportement « difficiles » :

- ◆ Identifier et analyser les comportements des personnalités difficiles
- ◆ Adapter son mode de management et de communication à ces personnalités
- ◆ Sortir des situations de blocage
- ◆ Mettre en place et conserver des relations apaisées avec ces personnes

PERSONNES CONCERNEES

Membres de l'Encadrement et des équipes de Direction, ayant à animer des équipes et/ou manager des personnalités difficiles.

METHODES PEDAGOGIQUES

- Réflexion collective et échange d'expériences.
- Apports théoriques.
- Exercices d'entraînement, mises en situation, jeux de rôles.
- Utilisation ponctuelle de la vidéo
- Document de stage remis à chaque participant.

ORGANISATION : **Durée : 2 jours consécutifs**

Évry (91) : 24, 25 septembre 2020
 9, 10 avril 2021
 14, 15 octobre 2021

COUT: **1 150 Euros** par participant (Sans Supplément de Taxe)

Formation dispensée sur demande en vos locaux partout en France : nous consulter

→ voir descriptif détaillé au dos

CONTENU

Qu'entend-t-on par « personnalité difficile » ?

Découvrir les **principaux types** de personnalités difficiles. Leurs « **croyances** » et ce qui génère leurs comportements à problème.

Comment distinguer ce qui relève de la **personne** et ce qui relève du **contexte**. Comprendre quand, avec qui, dans quels contextes et pourquoi ces comportements se manifestent. Comment identifier les **causes** du comportement qui pose problème.

La difficulté pour le Manager d'interagir avec la personnalité difficile

Clarifier son **rôle de manager** dans ces situations. Comment avons-nous tendance à **réagir**, pourquoi, dans quelles conditions ? Comprendre ce qui se passe pour soi-même face à un interlocuteur au comportement « difficile ». Être attentif à ses **interprétations**, à ses **préjugés** et à ses **représentations**.

Évaluer son propre **seuil de tolérance** par rapport à la « singularité » de la personne.

Adapter son mode de communication et de management

Savoir gérer ses **émotions** face à des situations conflictuelles. Comment **adapter** son attitude et sa communication à la personne. Instaurer et garder des **relations apaisées** avec les personnalités difficiles. Bien connaître **ses propres modes de fonctionnement** pour pouvoir les maîtriser selon les situations et les comportements

La gestion des personnalités difficiles

La **prise de recul** nécessaire pour définir une stratégie. Bien discerner le **factuel** des **hypothèses** que l'on en tire. Les **pièges** à éviter. Définition des modes d'action possibles. Quel comportement adopter selon les **différents traits de personnalité** ? Sortir des **situations de blocage** : négocier un changement de comportement. Bien comprendre les éléments qui entrent en jeu dans **l'interaction avec le collaborateur**. Comment **agir** plutôt que **réagir**