



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 parfois désorienté face à un employé difficile, susceptible de lui faire perdre beaucoup de temps et d'énergie, souvent 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 concernées

Tout personne ayant à animer des équipes et/ou manager des personnalités difficiles.

Prérequis: avoir suivi la formation "Management d'équipe", ou équivalent, et maîtriser les fondamentaux du Management

Formation accessible aux personnes en situation de handicap : nous consulter

Modalités d'évaluation initiale Tour de table en début de session (connaissances et besoins) & test de positionnement

Méthodes pédagogiques

- 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.

Modalités d'évaluation finale

- Evaluation de stage (enquête de satisfaction) demandée à chaque participant
- Evaluation des acquis par test QCM à l'issue de la formation
- Attestation de stage remise à chaque stagiaire

Organisation : Durée : **2 jours consécutifs, soit 14h de formation**

Coût: **intra-établissement 1 400 Euros** par jour (Sans Supplément de Taxe) + frais hébergement formateur le cas échéant

Inter-établissement : 1200€ par participant (sur demande)

Satisfaction : 100% sur 9 participants

Formation dispensée en vos locaux partout en France

CONTENU

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

Découvrir les **principaux types** de personnalités difficiles. Leurs « **croiances** » 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**