

GÉRER LES PERSONNALITÉS DIFFICILES

Durée

2 jours

Référence Formation

5-EP-DIFF

Objectifs

Comprendre et gérer les profils de personnalités difficiles afin d'améliorer les relations interpersonnelles dans une équipe

Participants

Tout public

Pré-requis

Pas de pré-requis spécifique

PROGRAMME

· Présentation de la formation, des participants et de leurs attentes spécifiques

· Comprendre les personnalités difficiles

Comprendre les personnalités difficiles

Identifier les différentes personnalités dites difficiles

Comprendre les causes d'un comportement difficile

Apprendre à gérer la relation avec les personnalités difficiles

· Prendre du recul pour repérer les comportements difficiles

Maîtriser les jeux psychologiques pour une meilleure communication

Apprendre à maîtriser les comportements difficiles

· Appliquer les bons outils

Les outils d'encadrement : recadrage, ajustement et respect des règles

L'écoute active et le questionnement

L'assertivité

· Adapter son fonctionnement aux personnalités difficiles

Gérer ses émotions face à situations conflictuelles

Adapter son attitude et sa communication

Entretenir des relations apaisées avec les personnalités difficiles

· Bilan, évaluation et synthèse de la formation

Moyens pédagogiques

Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation équipée d'un vidéo projecteur, tableau blanc et paperboard ainsi qu'un ordinateur par participant pour les formations informatiques.

Positionnement préalable oral ou écrit sous forme de tests d'évaluation, feuille de présence signée en demi-journée, évaluation des acquis tout au long de la formation.

En fin de stage : QCM, exercices pratiques ou mises en situation professionnelle, questionnaire de satisfaction, attestation de stage, support de cours remis à chaque participant.

Formateur expert dans son domaine d'intervention

Apports théoriques et exercices pratiques du formateur

Utilisation de cas concrets issus de l'expérience professionnelle des participants

Réflexion de groupe et travail d'échanges avec les participants

Pour les formations à distance : Classe virtuelle organisée principalement avec l'outil ZOOM. Assistance technique et pédagogique : envoi des coordonnées du formateur par mail avant le début de la formation pour accompagner le bénéficiaire dans le déroulement de son parcours à distance.