Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant est capable de :

- Identifier les différents types de personnalités « difficiles » et comprendre leur fonctionnement
- Adapter son mode de communication aux différentes personnalités
- S'affirmer avec diplomatie pour mieux faire face aux situations délicates
- Gérer les personnalités difficiles

Public

Tout manager confronté à des personnalités « difficiles » au sein de son équipe

Prérequis

Aucun

Modalités d'admission

Admission sans disposition particulière

Durée

2 journées (14 heures)

Modalités pédagogiques

Formation en présentiel ou distanciel

Formateur expérimenté et spécialiste dans son domaine d'intervention.

Méthode active et participative.

Alternance d'apports théoriques, de présentation d'outils, méthodes concrètes et mises en situation pratiques.

Approche basée sur l'expérience des participants.

Moyens et supports pédagogiques

1 vidéo projecteur
Connexion Internet

Support de cours numérique et attestation de formation remis en fin de formation

Modalités d'évaluation et de suivi

Mises en situation pratiques tout au long de la formation pour favoriser l'appropriation des concepts et outils abordés.

Mémorisation des points essentiels de la formation avec des synthèses proposées régulièrement par l'intervenant.

Complétion d'une grille d'évaluation des acquis par l'intervenant-e en fin de formation.

Identifier et comprendre les différents types de personnalités difficiles

- Définir ce qu'est un comportement difficile pour soi
- Identifier les origines de la difficulté
- Mesurer l'impact sur le travail et l'équipe
- Les différents types de personnalités difficiles
- Comprendre leur comportement et leur fonctionnement

Adapter sa communication aux différentes personnalités de son équipe

- Les filtres de la communication
- La communication verbale et non verbale
- Pratiquer l'écoute active pour identifier les causes du comportement difficile
- Utiliser des techniques de communication adaptées : reformulation, assertivité, analyse des faits

S'affirmer avec diplomatie et faire face aux situations délicates

- Faire face aux différents types de comportements déviants : soumission, rigidité, manipulation, ...
- Faire valoir ses droits et se faire respecter
- Adopter une attitude d'ouverture et de compréhension
- Positiver : utiliser la critique de manière constructive
- Gérer son stress pour mieux faire face

Manager les collaborateurs difficiles

- Leviers d'action : désynchronisation, questionnement de pertinence, humour et plaisanterie, prise en compte...
- Distinguer leurs états de stress et comment les désamorcer ou les détourner ?
- Se positionner face à son équipe et instaurer un climat sain de travail