

## MANAGER DES PERSONNALITES DIFFICILES

DUREE : 2 JOURS | FORMATION | PRESENTIEL OU A DISTANCE | INTER OU INTRA

La relation avec certains collaborateurs est parfois consommatrice en énergie. A défaut de solution magique, il existe des stratégies. C'est ce que nous proposons dans cette formation.

### Objectifs

- ✓ Analyser les situations et relations pour agir avec une meilleure efficacité
- ✓ Élaborer des stratégies relationnelles pour travailler en harmonie, quelles que soient les personnalités des parties prenantes

### A qui s'adresse cette formation ?

- Tout manager rencontrant des difficultés avec un ou plusieurs collaborateurs et souhaitant apprendre à adapter sa communication au profil de ses interlocuteurs.

### Nos méthodes opérationnelles

- Cas pratiques et analyse collective des situations ; nombreuses simulations d'entretiens

## PROGRAMME

### Identifier et comprendre le fonctionnement des personnalités dites difficiles

- ✓ Analyser les mécanismes d'une personnalité difficile
- ✓ Repérer les typologies de comportements
- ✓ Cartographier les profils de son équipe
- ✓ Identifier les signaux déclencheurs
- ✓ Pourquoi une personnalité sera « difficile », particulièrement à mes yeux et/ou envers moi

### Intervenir sans générer de tensions ni bloquer la situation

- ✓ Réagir face à des comportements difficiles ou extrêmes
- ✓ Prendre de la distance et ne pas surréagir sous l'emprise de la colère
- ✓ Distinguer faits, opinions et sentiments
- ✓ Comprendre et sortir du triangle de « Karpman »

### Communiquer avec pertinence pour éviter tout blocage

- ✓ Pratiquer l'assertivité
- ✓ Pratiquer l'écoute active et reformuler
- ✓ Recadrer posément
- ✓ Utiliser le DESC

### Gérer les personnalités difficiles dans la durée

- ✓ Amener son collaborateur à s'engager durablement dans un changement de comportement
- ✓ Soutenir et reconnaître les progrès accomplis
- ✓ Construire un climat serein avec les membres de l'équipe

### Points forts de cette formation

- Durant cette formation, vous travaillerez sur vos situations concrètes, élaborerez des stratégies spécifiques à vos situations
- Vous repartirez avec une compréhension plus précise de vos relations difficiles, une palette de stratégies relationnelles possibles pour dénouer les relations difficiles, conflictuelles. Vous repartirez également avec une trame d'entretien de progression

Tarifs, dates et modalités d'accès : Nous consulter ou consulter notre [page web dédiée](#)