



## Objectifs

Aborder de manière adéquate les comportements des collaborateurs  
Identifier la nature de la difficulté liée au collaborateur ou au contexte.  
Gérer ses propres réactions pour mieux gérer la relation  
Adapter ses modes de management et de communication

## Public

Manager confronté à des comportements difficiles

## Prérequis

Maîtriser les fondamentaux du management

## Durée

2 jour(s) soit 14 heures

### Adopter un nouveau regard sur les personnalités dites "difficiles"

- Éviter les catégorisations et stigmatisations
- Diagnostiquer les origines de la difficulté :
  - Identifier ce qui relève de la personne ou de son contexte
  - Aborder la dimension relationnelle de la difficulté
- Clarifier son rôle de manager dans ces situations

### Adapter ses réactions avec la personnalité dite "difficile"

- Comprendre ses propres réactions face à un interlocuteur vécu comme difficile
- Gérer ses émotions face à son interlocuteur
- Faire face aux différents types de comportements déviants : soumission, dépendance relationnelle, rigidité, manipulation, ...
- Évaluer son seuil de tolérance par rapport à la "non-conformité" de la personne

### Développer son aisance face aux comportements difficiles

- Agir sur les éléments qui interviennent dans l'interaction avec le collaborateur
- Adopter une attitude d'ouverture et de compréhension

- Redéfinir les règles du jeu du groupe concerné et impliquer l'équipe concernée
- Doser l'intervention sur l'organisation ou vis-à-vis du collaborateur

### Adapter son mode de communication

- Connaître ses propres traits de personnalité
- Les gérer en fonction des situations et des attitudes

### Gérer les personnalités difficiles

- Comment agir ?
- Quel comportement adopter selon les différents traits de personnalité
- Mobiliser les énergies pour faciliter les relations
- Sortir des situations de blocage

## Modalités pédagogiques

- Apports théoriques et Conseils pratiques
- 80 % de pratique, 30% de théorie
- Exercices d'application
- Un mémento de stage par participant
- Animation à l'aide d'un vidéo projecteur

## Moyens matériels

- Animation à l'aide d'un vidéo projecteur
- Un ordinateur pour chaque participant

## Evaluation d'atteinte des objectifs

- Evaluation en début de formation à partir d'un cas pratique
- Evaluation en fin de formation sous forme de QCM

## Validation

- Attestation de stage

## Nombre de stagiaires

- 3 à 8 stagiaires maximum

## Calendrier

- Consultez notre calendrier en inter-entreprises où contactez-nous

Révélez vos talents

