

Comprendre et gérer les personnalités difficiles au travail

Si l'on ne peut pas changer les gens, il est néanmoins possible d'adapter son management et sa façon de communiquer pour obtenir le meilleur de ses collaborateurs.

Cette formation propose donc d'accompagner les responsables à contenir les débordements, minimiser l'impact sur le reste de l'équipe, s'assurer que les objectifs soient atteints et se protéger en n'entrant pas dans une relation malsaine.



Objectifs pédagogiques :

- ✗ Identifier les personnes difficiles à gérer et les désordres qu'elles suscitent
- ✗ Définir une stratégie efficace en fonction des types de personnalités difficiles et mettre en œuvre les techniques de résolution de problèmes, notamment en situation managériale
- ✗ Se protéger et préserver le fonctionnement de l'équipe



Public cible :

Manager, chef d'équipe, responsable



Durée (jour et heure) :

2 jours
14 heures



Nombre de participants :

Groupe de 8 à 15 participants



Prérequis :

Aucun prérequis nécessaire



Coût de la formation :

De 1.200 €/j à 1.400 €/j selon les besoins d'adaptation, hors frais de vie et de déplacement



Programme :

<p>1- Comprendre et agir face aux comportements difficiles</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comprendre <ul style="list-style-type: none"> ○ Comportement difficile ○ Personnalité difficile / toxique • Repérer <ul style="list-style-type: none"> ○ Identifier les types de comportements difficiles ○ Identifier les causes des comportements difficiles (≠mal être) ○ Identifier les besoins inhérents ○ Identifier les impacts sur les relations professionnelles • Agir <ul style="list-style-type: none"> ○ Gérer les rapports dominants / dominés ○ Déterminer la bonne stratégie ○ Adapter la stratégie en fonction de la problématique ○ Assister la personne ○ Faire le suivi 	<p>2- S'affirmer comme manager et gérer les tensions</p> <ul style="list-style-type: none"> • Savoir prendre du recul pour réagir positivement • Contourner l'agressivité et préserver une attitude assertive • Les techniques et outils de communication dans la gestion de problèmes <ul style="list-style-type: none"> ○ Comprendre le cadre de référence ○ Communication positive et non-violente (OSBD) ○ Logique d'appropriation (centrée solution) ○ Reformuler et questionner ○ Utiliser les feedbacks positifs (DESC) ○ Affirmation de soi (assertivité) 	<p>3- La démarche de gestion des problèmes et des conflits</p> <ul style="list-style-type: none"> • Problème vs conflit • Les 6 étapes de la résolution d'un problème • Les postures de médiateur et de régulateur • Les leviers de motivation • Les préalables à la confiance • Asseoir sa légitimité
<p>4- Manager et gérer les personnes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adopter une attitude facilitatrice et d'ouverture • Mener et construire des entretiens factuels et objectifs <ul style="list-style-type: none"> ○ Recadrer sans démotiver ○ Faire face à une opposition de point de vue ○ Faire une critique constructive (DESC) 	<p>5- Protéger son efficacité professionnelle au contact des comportements difficiles</p> <ul style="list-style-type: none"> • Limiter et concentrer le temps • Ne pas alimenter le jeu • Canaliser un interlocuteur qui continue indéfiniment à faire la tête et qui diffuse des rumeurs toxiques • Reconstruire son équilibre professionnel 	



Compétences visées :

- × **Reconnaître** un comportement difficile
- × **Comprendre** les motivations sous-jacentes des comportements difficiles (peur, stress, manque de compétences sociales...)
- × **Adopter des stratégies** de communication à l'égard des personnes difficiles
- × **Développer son habileté** à se protéger et à mieux gérer ses émotions
- × **Protéger** l'équipe et réduire l'impact négatif sur l'organisation
- × Utiliser des techniques de **résolution de problèmes et conflits**
- × Savoir **prendre la décision** de mettre fin à la relation



Modalités pédagogiques : pédagogie active et participative Formation délivrée en présentiel ou en distanciel

- | | |
|--|---|
| × Exposés théoriques et apports d'outils | × Exercices en binômes et en sous-groupes |
| × Echanges de pratiques | × Jeux pédagogiques |
| × Test d'autodiagnostic | × Brainstorming |
| × Mises en situation | × QUIZZ – QCM |
| × World café ou groupe cumulé | × Vidéo |
| × Co-construction de cartes mentales | × Etudes de cas |



Evaluations :

- × Evaluation de la progression pédagogique tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, exercices pratiques...
- × Evaluation/bilan de la formation à chaud
- × Evaluation/bilan de la formation à froid (3 à 6 mois après)