



# Formation "Manager les personnalités difficiles"

## Comprendre, identifier et gérer les profils de personnalités difficiles

*Un collaborateur à la personnalité difficile peut avoir un impact très négatif sur l'ambiance de travail. Le manager se trouve parfois désorienté face à un employé difficile, susceptible de lui faire perdre beaucoup de temps et d'énergie, souvent au détriment des autres membres de l'équipe.*

*Cette formation permettra aux participants d'être mieux armés, moins démunis face à des comportements problématiques, de comprendre les différentes facettes des personnalités «difficiles», et de gérer sereinement et professionnellement les situations particulières générées par ces personnes.*

### Objectifs de la formation

**Améliorer les relations interpersonnelles et au sein de l'équipe avec des personnes au caractère et au comportement « difficiles » :**

- ◆ Identifier et analyser les comportements des personnalités difficiles
- ◆ Adapter son mode de management et de communication à ces personnalités
- ◆ Sortir des situations de blocage
- ◆ Mettre en place et conserver des relations apaisées avec ces personnes

### Personnes concernées

Tout personne ayant à animer des équipes et/ou manager des personnalités difficiles.

**Prérequis:** avoir suivi la formation "Management d'équipe", ou équivalent, et maîtriser les fondamentaux du Management

**Formation accessible aux personnes en situation de handicap : nous consulter**

**Modalités d'évaluation initiale** Tour de table en début de session (connaissances et besoins) & test de positionnement

### Méthodes pédagogiques

- Réflexion collective et échange d'expériences.
- Apports théoriques.
- Exercices d'entraînement, mises en situation, jeux de rôles.
- Utilisation ponctuelle de la vidéo
- Document de stage remis à chaque participant.

### Modalités d'évaluation finale

- Evaluation de stage (enquête de satisfaction) demandée à chaque participant
- Evaluation des acquis par test QCM à l'issue de la formation
- Attestation de stage remise à chaque stagiaire

**Organisation :** Durée : **2 jours consécutifs, soit 14h de formation**

**Coût:** **intra-établissement 1 400 Euros** par jour (Sans Supplément de Taxe) + frais hébergement formateur le cas échéant

Inter-établissement : 1200€ par participant (sur demande)

**Satisfaction :** 100% sur 9 participants

**Formation dispensée en vos locaux partout en France**

## CONTENU

### Qu'entend-t-on par « personnalité difficile » ?

Découvrir les **principaux types** de personnalités difficiles. Leurs « **croiances** » et ce qui génère leurs comportements à problème.

Comment distinguer ce qui relève de la **personne** et ce qui relève du **contexte**. Comprendre quand, avec qui, dans quels contextes et pourquoi ces comportements se manifestent. Comment identifier les **causes** du comportement qui pose problème.

### La difficulté pour le Manager d'interagir avec la personnalité difficile

Clarifier son **rôle de manager** dans ces situations. Comment avons-nous tendance à **réagir**, pourquoi, dans quelles conditions ? Comprendre ce qui se passe pour soi-même face à un interlocuteur au comportement « difficile ». Être attentif à ses **interprétations**, à ses **préjugés** et à ses **représentations**.

Évaluer son propre **seuil de tolérance** par rapport à la « singularité » de la personne.

### Adapter son mode de communication et de management

Savoir gérer ses **émotions** face à des situations conflictuelles. Comment **adapter** son attitude et sa communication à la personne. Instaurer et garder des **relations apaisées** avec les personnalités difficiles. Bien connaître **ses propres modes de fonctionnement** pour pouvoir les maîtriser selon les situations et les comportements

### La gestion des personnalités difficiles

La **prise de recul** nécessaire pour définir une stratégie. Bien discerner le **factuel** des **hypothèses** que l'on en tire. Les **pièges** à éviter. Définition des modes d'action possibles. Quel comportement adopter selon les **différents traits de personnalité** ? Sortir des **situations de blocage** : négocier un changement de comportement. Bien comprendre les éléments qui entrent en jeu dans **l'interaction avec le collaborateur**. Comment **agir** plutôt que **réagir**