



GESTION DES PERSONNALITÉS DIFFICILES

Dernière mise à jour le 20/06/2023.

OBJECTIF

Ce programme vise à fournir aux participants les outils et les compétences nécessaires pour mieux comprendre et gérer les personnes difficiles au travail. Les participants apprendront à adapter leur communication, à résoudre les conflits et à soutenir les collègues ayant des personnalités difficiles pour améliorer les relations professionnelles et la productivité.

COMPÉTENCES DÉVELOPPÉES

- Améliorer la capacité des participants à communiquer clairement et efficacement avec des collègues de différents types de personnalités.
- Développer la capacité à identifier et comprendre les différents types de personnalités difficiles et les facteurs sous-jacents à leur comportement.
- Renforcer la capacité à identifier et adapter son propre style de communication pour mieux interagir avec des personnalités difficiles.
- Etablir et maintenir des limites claires et appropriées dans les relations professionnelles.
- Renforcer la capacité à gérer son propre stress et à reconnaître les signes de stress chez les autres.
- Ecouter activement et faire preuve d'empathie envers les collègues ayant des personnalités difficiles.

PUBLIC CONCERNÉ

Tout public

MODALITÉS D'ACCÈS

Sur inscription ou demande de devis, réalisation sous 2 à 4 semaines.

MODALITÉS DE DÉROULEMENT DE L'ACTION DE FORMATION

Formation individuelle ou en groupe dans vos locaux ou à distance en visio-conférence.

Tarif

NOUS CONSULTER

Réf.

PRO-000201

Contact

0750031226
contact@formaestro.fr
www.formaestro.fr

PRÉ-REQUIS

- Aucun

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Si vous êtes en situation de handicap, merci de bien vouloir nous contacter au préalable afin que nous puissions définir ensemble les modalités nous permettant de vous former dans les meilleures conditions.

MÉTHODES ET MOYENS MOBILISÉS

Alternance d'apports théoriques et mises en situation pratiques.



Niveau

Sans niveau de qualification



Modalité

Présentiel



Effectif par session

1 mini > 10 maxi



Durée

14 heures / 2 jour(s)





PROGRAMME

Jour 1 :

Introduction et présentation des participants

- Accueil et tour de table
- Présentation des objectifs du programme

Les bases de la communication interpersonnelle

- Les éléments clés d'une communication efficace
- Les obstacles à la communication et comment les surmonter
- Comprendre l'impact de la communication non verbale

Comprendre les personnalités difficiles

- Les différents types de personnalités difficiles
- Les facteurs sous-jacents à un comportement difficile
- Le rôle des émotions et des besoins non satisfaits

Adapter son style de communication

- Les styles de communication et leur impact sur les interactions
- Identifier son propre style de communication
- Adapter son style pour mieux interagir avec les personnalités difficiles

Gérer les conflits et désaccords

- Les causes et conséquences des conflits
- Les stratégies pour résoudre les conflits
- La médiation et la négociation dans la gestion des conflits

Jour 2 :

Établir des limites et renforcer la confiance

- Les techniques pour établir des limites claires et appropriées
- Comment renforcer la confiance entre collègues

Techniques de désamorçage et de gestion du stress

- Les signes de stress et comment les reconnaître
- Techniques de désamorçage pour prévenir l'escalade des tensions
- Gérer son propre stress face aux personnalités difficiles



Faire face à la manipulation et l'intimidation

- Les tactiques de manipulation et d'intimidation
- Comment répondre aux tentatives de manipulation et d'intimidation

Accompagner et soutenir les personnalités difficiles

- Les compétences d'écoute active et d'empathie
- Offrir un soutien constructif pour favoriser le changement
- L'importance du feedback constructif et du suivi

Synthèse et plan d'action

- Bilan des apprentissages et compétences acquises
- Élaboration d'un plan d'action personnalisé pour chaque participant

INTERVENANT(S)

Formateur consultant expert dans son domaine.

ÉVALUATION

Auto-évaluation et/ou QCM pour évaluation des connaissances avant entrée en formation et évaluation des acquis en cours ou en fin de formation.

ATTRIBUTION FINALE

Attestation des acquis / Certificat de Réalisation