



Gérer les personnalités difficiles

Durée 2 jours (14 heures)

Nantes / Rennes : 920 € HT
Brest / Le Mans : 920 € HT

Objectifs pédagogiques

- Comprendre et gérer les profils de personnalités difficiles afin d'améliorer les relations interpersonnelles dans une équipe

Participants / Pré-requis

- Tout public
- Pas de pré-requis spécifique

Moyens Pédagogiques

- Formateur expert du domaine, un ordinateur, support de cours remis à chaque participant, vidéo projecteur, tableau blanc et paperboard, feuille de présence signée en demi-journée, évaluation des acquis tout au long de la formation, questionnaire de satisfaction, attestation de stage

Programme de formation

1. Comprendre les personnalités difficiles

- Identifier les différentes personnalités dites difficiles
- Comprendre les causes d'un comportement difficile
- Apprendre à gérer la relation avec les personnalités difficiles

2. Prendre du recul pour repérer les comportements

difficiles

- Maîtriser les jeux psychologiques pour une meilleure communication
- Apprendre à maîtriser les comportements difficiles

3. Appliquer les bons outils

- Les outils d'encadrement : recadrage, ajustement et respect des règles
- L'écoute active et le questionnement
- L'assertivité

4. Adapter son fonctionnement aux personnalités

difficiles

- Gérer ses émotions face à situations conflictuelles
- Adapter son attitude et sa communication
- Entretenir des relations apaisées avec les personnalités difficiles