



Gérer les personnalités difficiles

Mise à jour nov. 2023

Durée 2 jours (14 heures)

« Délai d'accès maximum 1 mois »

Nantes / Rennes : 1050 € HT

Brest / Le Mans : 1050 € HT

Certification : NON

OBJECTIFS PROFESSIONNELS

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

PARTICIPANTS

- Tout public

PRE-REQUIS

- Pas de pré-requis spécifique

MOYENS PEDAGOGIQUES

- Réflexion de groupe et apports théoriques du formateur
- Travail d'échange avec les participants sous forme de
- Utilisation de cas concrets issus de l'expérience professionnelle
- Validation des acquis par des questionnaires, des tests d'évaluation, des mises en situation et des jeux pédagogiques.
- Remise d'un support de cours.

MODALITES D'EVALUATION

- Feuille de présence signée en demi-journée,
- Evaluation des acquis tout au long de la formation,
- Questionnaire de satisfaction,
- Positionnement préalable oral ou écrit,
- Evaluation formative tout au long de la formation,
- Evaluation sommative faite par le formateur ou à l'aide des certifications disponibles,
- Sanction finale : Certificat de réalisation, certification éligible au RS selon l'obtention du résultat par le stagiaire

MOYENS TECHNIQUES EN PRESENTIEL

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation, équipée d'ordinateurs, d'un vidéo projecteur d'un tableau blanc et de paperboard. Nous préconisons 8 personnes maximum par action de formation en présentiel

MOYENS TECHNIQUES DES CLASSES EN CAS DE FORMATION DISTANCIELLE

- A l'aide d'un logiciel comme Teams, Zoom etc... un micro et éventuellement une caméra pour l'apprenant,
- suivez une formation uniquement synchrone en temps réel et entièrement à distance. Lors de la classe en ligne, les apprenants interagissent et communiquent entre eux et avec le formateur.
- Les formations en distanciel sont organisées en Inter-Entreprise comme en Intra-Entreprise.
- L'accès à l'environnement d'apprentissage (support de cours, labs) ainsi qu'aux preuves de suivi et d'assiduité (émargement, évaluation) est assuré. Nous préconisons 4 personnes maximum par action de formation en classe à distance

ORGANISATION

- Les cours ont lieu de 9h à 12h30 et de 14h à 17h30.

PROFIL FORMATEUR

- Nos formateurs sont des experts dans leurs domaines d'intervention
- Leur expérience de terrain et leurs qualités pédagogiques constituent un gage de qualité.

A L'ATTENTION DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

- Les personnes atteintes de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement, afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre la formation.

Programme de formation

Présentation de la formation, des participants et de leurs attentes spécifiques (01h15)

Comprendre les personnalités difficiles (03h45)

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

Prendre du recul pour repérer les comportements difficiles (02h30)

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

Appliquer les bons outils (03h45)

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

Adapter son fonctionnement aux personnalités difficiles (03h45)

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

Bilan, évaluation et synthèse de la formation (00h00)