



# 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)**