Comprendre et gérer les personnalités difficiles au travail[13]

Présentiel - Synchrone

Objectifs

Comprendre les comportements difficiles et adopter une posture adaptée pour préserver des relations professionnelles constructives.

Public Visé

Toute personne en situation de management ou amenée à collaborer avec différents interlocuteurs internes ou externes à l'entreprise

Pré Requis

Savoir communiquer en français

Objectifs pédagogiques et d'évaluation

Repérer et analyser les comportements difficiles.
Identifier et maîtriser ses propres réactions émotionnelles.
Adapter sa communication et sa posture face à différents profils.
Prévenir et désamorcer les tensions dans les relations professionnelles

Méthodes pédagogiques

Présentation d'outils et de méthodes issus notamment de la Programmation Neuro-Linguistique (PNL) et de l'Analyse Transactionnelle (AT).
Analyse de situations concrètes issues de l'expérience des participants, exercices pratiques et mises en situation.
Remise d'un support aide-mémoire.

Parcours pédagogique

Comprendre les personnalités et les comportements difficiles
- Définir la notion de personnalité et de comportement difficile.
- Identifier les principales typologies de comportements : le critique, l'agressif, le silencieux, le bavard, le normatif, le tyran, le pinailleur…
- Comprendre les facteurs déclencheurs et les mécanismes à l'origine des comportements difficiles.
- Identifier les problématiques relationnelles et leurs conséquences sur le travail et les équipes.
- Comprendre les interactions négatives et les jeux psychologiques.

Se connaître et maîtriser ses réactions
- Identifier ses propres réactions face aux comportements difficiles.
- Comprendre et maîtriser ses émotions.
- Prendre du recul face aux situations déstabilisantes.
- S'affirmer et préserver sa crédibilité dans les échanges.
- Identifier sa part de responsabilité dans la relation avec l'autre.

Adopter une communication adaptée face aux personnalités difficiles
- Identifier les attitudes et comportements à privilégier ou à éviter selon les situations.
- Savoir poser des limites et faire respecter son cadre.
- Utiliser les techniques de questionnement pour faire évoluer les échanges.
- S'appuyer sur les principes de la communication non violente.
- Favoriser une communication constructive et une relation adulte-adulte.

Dépasser les situations relationnelles difficiles
- Adopter une posture de conciliation et rechercher des solutions adaptées.
- Gérer les situations de blocage et les désaccords.
- Prévenir les tensions et limiter les risques de conflit.
- Reconstruire une relation professionnelle après une situation difficile.
- Gérer le stress et préserver son équilibre relationnel.

Qualification Intervenant·e·s

Consultant Communication, Développement Personnel, Ressources Humaines et Management.

Méthodes et modalités d'évaluation

Évaluation qualitative et quantitative des acquis et de la satisfaction des participants en fin de formation.

Modalités d'accessibilité handicap

Nathalie Ripoll : nathalie@accoformation.com

Durée

14.00 Heures **2** Jours

Effectif

10

Contactez-nous !

Sabine ACCO
Présidente SAS
Tél. : 0468250084
Mail : sabine@accoformation.com