


# Savoir communiquer avec les personnalités difficiles



Médecins  
Infirmier(e)s  
IPRP  
Assistants techniques  
Assistants médicaux  
Assistants sociaux

EN PRÉSENTIEL Réf. 12b107

 21 h  
14 au 16 octobre

 1200 € HT - Repas inclus

## ANIMATION

Consultant(e)  
en management

## DÉROULEMENT

➤ 9h00-12h30 / 13h30-17h00

## SUIVI ET ÉVALUATION

- Supports de cours inclus.
- Tests de positionnement.
- Évaluation des acquis : autoévaluations, quiz, analyses de cas, etc.
- Évaluation à froid.

  
FORMATION EN SANTÉ AU TRAVAIL  
ISO 9001:2015  
Labellisation PMR

**Formation qui permet l'identification et la compréhension des personnalités difficiles afin d'élaborer des stratégies de communication avec chacune d'elles, dans le but de rester maître de la communication.**

## Prérequis

Exercer en SPST.

## Objectifs

- Identifier et comprendre les personnalités difficiles à partir de leurs croyances sur elles-mêmes, le monde et les autres.
- Identifier les émotions intenses suscitées par ces personnalités.
- Favoriser leur intégration dans le collectif de travail.
- Se mettre à distance du jugement de valeur et rester en maîtrise de la communication.

## Programme

- Tour de table centré sur les difficultés répétitives de communication avec certaines personnes (toujours les mêmes).
- Analyser son propre comportement dans ces situations (évitement ou colère).
- S'approprier des éléments de sa propre personnalité.
- Identifier et comprendre les personnalités difficiles.
- Définir les stratégies de communication avec chacune de ces personnalités difficiles.

## Modalités pédagogiques

- Alternance de méthodes affirmatives, interrogatives et expérientielles.
- Étude de cas.
- Partage de pratique et mise en situation.
- Évaluation par quiz.

## Avertissement

À noter que si nécessaire, et à la demande ce stage peut être complété par une journée d'analyse des pratiques, réalisée plusieurs semaines après le stage initial.