



Gérer les personnalités difficiles

Mis à jour le 14/12/23

Objectifs

- Repérer les attitudes et des comportements afin d'en mesurer l'impact dans les relations de travail
- Adapter son mode de communication face aux différentes personnalités
- Mener un entretien avec une personnalité difficile

Public

Toute personne amenée à travailler avec des personnalités difficiles et qui souhaite pouvoir gérer ces attitudes / comportements

Programme

Repérer les attitudes et des comportements afin d'en mesurer l'impact dans les relations de travail

- Appréhender les différentes personnalités
- Définir les personnalités difficiles
- Définir les types de caractères difficiles : l'hostile, le râleur, le silencieux et passif, le négatif, l'agressif, l'anxieux, le rebelle, le « je sais tout »...
- Découvrir les réactions générées par ces comportements : réactions de défense et stratégies
- Identifier les situations des manifestations de ces personnalités : quand, quels contextes, quels enjeux ?
- S'aider du triangle de Karpmann : un triangle au cœur des relations de travail difficiles

Adapter son mode de communication face aux différentes personnalités

- Motiver les pessimistes et les paresseux
- Canaliser les agressifs
- Gérer un manipulateur
- Impliquer « un ce n'est pas pour moi ! »
- Ne pas stresser avec un dépressif
- Se protéger de l'anxieux
- Insuffler une énergie positive parmi ces personnalités difficiles

Mener un entretien avec une personnalité difficile



- S'initier aux techniques de la gestion de conflit
- Préparer ses arguments ou son argumentation
- Se préparer à une discussion désagréable ou difficile
- Finaliser l'entretien de manière positive et constructive

DURÉE & DATES

2 jours soit **14 heures**

- 14-15 novembre 2024

COÛT

830€ nets de taxes / pers.

EFFECTIFS

Min. : 4 participants

Max. : 8 participants

PRÉREQUIS

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Apports théoriques et échanges, mises en situation, jeux pédagogiques, exercices
- Séances de formation en salle
- Supports de cours fournis aux stagiaires au format papier ou numérique.

SUIVI ET ÉVALUATION

- Signature de feuilles d'émargement.
- Évaluation sous forme de questions orales ou écrites (QCM), mises en situation.
- Questionnaire de satisfaction.
- Attestation de formation.

ENCADREMENT

Consultant Formateur en Management

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

[Retrouvez notre charte d'accueil des personnes en situation de handicap en cliquant ici](#)

MODALITÉS D'INSCRIPTION

[Retrouvez toutes les modalités d'inscription à nos formations en cliquant ici](#)

DÉROULEMENT DE LA FORMATION



[Vous souhaitez savoir comment se déroule une formation à la CCI Portes de Normandie ? Cliquez ici pour en connaître le déroulement.](#)

TAUX DE RÉUSSITE AUX CERTIFICATIONS

[Cliquez ici pour découvrir les taux de satisfaction à nos formations](#)

BESOINS D'INFOS

DANS LE MÊME DOMAINE

[Accompagner le changement](#)

[Animer et encadrer une équipe](#)

[Conduire des réunions efficaces](#)

[Gérer les personnalités difficiles](#)

[Le Management Intergénérationnel \[NOUVEAU\]](#)

[Manager ses anciens collaborateurs](#)

[Négocier et gérer les conflits](#)

[Prévenir les risques psychosociaux](#)

[Renforcer sa posture de manager](#)

[Réussir l'intégration d'un nouveau collaborateur \[NOUVEAU\]](#)

[Réussir sa prise de fonction de manager](#)

[Savoir déléguer et responsabiliser ses collaborateurs](#)

ACCUEIL