



GERER LES PERSONNALITES DIFFICILES DANS SON ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL

Parc d'Affaires du Tronchon
12 rue Jean Elysée Dupuy 69410 CHAMPAGNE AU MONT D'OR.
Tél : 04.72.52.17.30
<http://www.web-dicom.fr> - e-mail : contact@web-dicom.fr

GERER LES PERSONNALITES DIFFICILES DANS SON ENVIRONNEMENT POFESSIONNEL

OBJECTIFS

- Connaître les différents types de personnalités au travail
- Analyser les situations relationnelles professionnelles posant problème
- S'approprier une méthodologie de résolution des situations relationnelles difficiles et répétitives
- Adapter son mode de relation aux personnalités difficiles

METHODES PEDAGOGIQUES

Notre principale préoccupation est que chaque participant puisse transposer dans son contexte de travail quotidien les acquis de la formation. Cela se traduit concrètement par une pédagogie active, basée sur :

- Autodiagnostic
- Études de cas à partir des situations rencontrées par les participants
- Apports théoriques et méthodologiques du formateur
- Entraînement aux techniques proposées
- Partage de pratiques entre participants
- Définition en fin de stage d'un plan d'action adapté à a situation de chacun

NB : ce stage se réalise sans stigmatisation des personnalités dites « difficiles » dans un esprit de respect des personnes et des difficultés qu'elles rencontrent, en combinant bienveillance et exigence

DUREE

- 1 jour

NOMBRE DE PARTICIPANTS PAR GROUPE

- 8 maximum

PROGRAMME DE LA FORMATION

1. LES DIFFERENTS TYPES DE PERSONNALITE AU TRAVAIL

- Qu'est-ce qu'une personnalité ?
- Caractéristiques des personnalités difficiles
- Typologie des personnalités difficiles

2. COMMUNIQUER AVEC LES PERSONNALITES DIFFICILES DANS SON ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL

- Situations à risque / réactions-type selon les types de personnalité
- Les attitudes à éviter
- Les clés d'une réaction adaptée
- Comment amener une personnalité difficile à évoluer ?

3. PISTES DE RESOLUTION DES SITUATIONS RELATIONNELLES DIFFICILES : 4 ETAPES

1. Clés pour analyser le problème :

- ✓ Décrire le problème et notre interprétation
- ✓ Imaginer la vision de l'interlocuteur
- ✓ Éviter les 4 écueils classiques dans l'analyse des problèmes relationnels

2. Repérer ce qui perpétue les problèmes :

- ✓ Analyser les solutions déjà tentées
- ✓ Les stratégies inefficaces classiques

3. Trouver une nouvelle stratégie :

- ✓ Repérer les exceptions
- ✓ Réagir de manière radicalement différente
- ✓ Repérer et reproduire les solutions efficaces

4. Gérer les résultats :

- ✓ Repérer les premiers signes d'évolution
- ✓ Se reconcentrer sur les progrès
- ✓ Quel comportement adopter en cas d'échec ?

4. SYNTHÈSE ET ÉVALUATION DU STAGE

- Questionnaire d'évaluation de la formation
- Tour de table