

GERER LES PERSONNALITES DIFFICILES DANS L'ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL

09/2021

12 rue Jean Elysée Dupuy 69410 CHAMPAGNE AU MONT D'OR
Tél. : 04.72.52.17.30 – Email : contact@ofeos-sante.fr
RCS Lyon 528 920 903 – NAF : 8559 A

GERER LES PERSONNALITES DIFFICILES DANS L'ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL

OBJECTIFS

- Acquérir une méthodologie d'accueil et de pacification des situations difficiles et/ ou traumatisantes liée à des personnalités difficiles
- Permettre de faciliter le dépassement par vos clients des épreuves qui ont pu jaloner leur vie professionnelle.
- 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 la 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

- 2 jours

PREREQUIS

- Aucun

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

- 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
- Repérer ce qui perpétue les problèmes :
 - Analyser les solutions déjà tentées
 - Les stratégies inefficaces classiques
- Trouver une nouvelle stratégie :
 - Repérer les exceptions
 - Réagir de manière radicalement différente
 - Repérer et reproduire les solutions efficaces
- Gérer les résultats :
 - Repérer les premiers signes d'évolution
 - Se reconcentrer sur les progrès
 - Quel comportement adopter en cas d'échec ?

4.SYNTHESE ET EVALUATION DU STAGE

- Questionnaire d'évaluation de la formation

- Tour de table
- Questionnaire de validation des acquis