

### Objectifs pédagogiques

Identifier les différents types de personnalités difficiles et comprendre leur fonctionnement  
Adapter son mode de communication aux différentes personnalités  
Gérer les personnalités difficiles  
Mener des entretiens de recadrage

### Public

Manager confronté à des comportements difficiles de la part de ses collaborateurs

### Prérequis

Aucun

### Durée

2 journées (14 heures)

### Modalités pédagogiques

Formateur expérimenté et spécialiste dans son domaine d'intervention.  
Méthode active et participative.  
Alternance d'apports théoriques, de présentation d'outils, méthodes concrètes et mises en situation pratiques.  
Approche basée sur l'expérience des participants.

### Moyens et supports pédagogiques

Support de cours numérique et attestation de formation remis en fin de formation.

### Modalités d'évaluation et de suivi

Mises en situation pratiques tout au long de la formation pour favoriser l'appropriation des concepts et outils abordés.  
Mémorisation des points essentiels de la formation avec des synthèses proposées régulièrement par l'intervenant.  
Évaluation des acquis via un quiz des connaissances en fin de session.

- **Identifier et comprendre les différents types de personnalités difficiles**
  - Définir ce qu'est un comportement difficile pour soi
  - Identifier les origines de la difficulté
  - Mesurer l'impact sur le travail et l'équipe
  - Les différents types de personnalités difficiles
  - Comprendre leur comportement et leur fonctionnement
- **S'affirmer avec diplomatie et faire face aux situations délicates**
  - Faire face aux différents types de comportements déviants : soumission, rigidité, manipulation, ...
  - Faire valoir ses droits et se faire respecter
  - Adopter une attitude d'ouverture et de compréhension
  - Positiver : utiliser la critique de manière constructive
  - Gérer son stress pour mieux faire face
- **Adapter sa communication aux différentes personnalités de son équipe**
  - Les filtres de la communication
  - La communication verbale et non verbale
  - Pratiquer l'écoute active pour identifier les causes du comportement difficile
  - Utiliser des techniques de communication adaptées : reformulation, assertivité, analyse des faits
- **Manager les collaborateurs difficiles**
  - Leviers d'action : désynchronisation, questionnement de pertinence, humour et plaisanterie, prise en compte...
  - Distinguer leurs états de stress et comment les désamorcer ou les détourner ?
  - Se positionner face à son équipe et instaurer un climat sain de travail
- **Mener des entretiens de recadrage efficaces**
  - Dire ce qui ne va pas sans démotiver
  - Impliquer le collaborateur dans la recherche de solution