

OBJECTIF DE LA FORMATION

Canaliser les personnalités difficiles au travail, adopter une posture relationnelle appropriée face à ces collaborateurs.

PARTICIPANT

Toute personne encadrant des collaborateurs.

PRÉ-REQUIS

Aucun.

FORMATEURS

Spécialiste en Management

MODALITÉS ET PÉDAGOGIE

- Questionnaire d'évaluation en début et en fin de formation
- Cas pratiques et études de cas, Quiz
- Horaires : 9h00 à 12h30 – 13h30 à 17h00
- Nombre maximum de stagiaires : 8
- Formation disponible à distance ou en présentiel
- Méthode interactive et intuitive
- Support Stagiaire
- Assistance téléphonique
- Attestation de fin de stage
- Questionnaire de fin de formation

PROGRAMME

LES COMPORTEMENTS DEVIANTS

Définition

Les normes de la société

Le conformisme

Le seuil de la tolérance face aux individus non conformes

LES PERSONNALITES DIFFICILES

Qu'est-ce qu'une personnalité difficile ?

Quel impact dans les relations de travail ?

LES TRAITS DE CARACTERES DES PERSONNALITES DIFFICILES

Comment les reconnaître ?

Le chantage affectif, le silence, La colère, La rigidité ...

Comment éviter les stigmatisations ?

LE ROLE DU MANAGER

Identifier les problèmes et en chercher la cause

Adapter son niveau de communication

Ne pas chercher à changer le collaborateur

Définir les limites d'encadrement

Se positionner

SE COMPRENDRE FACE A UNE PERSONNALITE DIFFICILE

L'estime de soi

La gestion de ses émotions

L'assertivité

La gestion de son propre stress

LA GESTION DES PERSONNALITES DIFFICILES

Les différents types de personnalités difficiles

Les rôles que certaines personnes se donnent

Adopter un comportement approprié à chacun

Tirer profit des travers de ces personnalités

Le triangle de Karpman