

# Gérer les personnalités difficiles dans son équipe

Cours Pratique de 2 jours - 14h

Réf : PER - Prix 2024 : 1 530€ HT

Les personnalités difficiles dans une équipe sont un frein au travail collectif. Le manager doit apprendre à les canaliser. Ce stage vous permettra de perfectionner votre communication et de choisir la meilleure posture relationnelle afin de rétablir le dialogue pour une collaboration efficace.

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation l'apprenant sera en mesure de :

Renforcer l'estime de soi

Adapter sa communication à ses interlocuteurs

Mener des entretiens de recadrage

S'affirmer face à des collaborateurs difficiles

Gérer les situations conflictuelles

## TRAVAUX PRATIQUES

Mises en situation et débriefing personnalisé et en groupe, réflexion individuelle sur ses forces et ses potentialités.

## LE PROGRAMME

dernière mise à jour : 01/2018

### 1) Comprendre pourquoi un interlocuteur devient difficile

- Identifier les comportements.
- Impact dans les relations de travail.
- Assertivité : une technique gagnante ?

*Travaux pratiques : Echange collectif.*

### 2) Renforcer l'estime de soi et s'affirmer

- Identifier les trois ressources nécessaires à l'estime et l'affirmation de soi.
- Cibler ses points forts et ses axes de développement.
- Comprendre son propre cadre de référence.
- Distinguer les six niveaux logiques.

*Travaux pratiques : Entretien avec un collaborateur en utilisant les trois niveaux de communication. Travail en binôme avec restitution.*

### 3) Construire un état d'invulnérabilité et de "non-insultabilité"

- Contourner les jugements hâtifs, les critiques, les reproches et les insultes.
- Positiver : utiliser la critique de manière constructive.
- Eviter la posture défensive : ne plus personnaliser les attaques ou critiques.
- Construire et ancrer un état d'invulnérabilité.

*Travaux pratiques : Résister à l'assaut verbal et agressif de son interlocuteur.*

### 4) Calibrer sa communication à ses interlocuteurs

- Différents types de personnalités difficiles.
- Adapter son niveau de communication.
- Rapport oppresseurs/oppresseés.
- Mieux gérer les états de stress.

*Travaux pratiques : Mises en situation d'entretien pour ajuster son mode de communication et débriefing.*

## PARTICIPANTS

Managers d'équipe.

## PRÉREQUIS

Aucune connaissance particulière.

## COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...  
Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les stages pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
- À l'issue de chaque stage ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
- Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le stagiaire a bien assisté à la totalité de la session.

## MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Vous avez un besoin spécifique d'accessibilité ? Contactez Mme FOSSE, référente handicap, à l'adresse suivante psh-accueil@orsys.fr pour étudier au mieux votre demande et sa faisabilité.

### 5) 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 et instaurer un climat de travail sain.

*Travaux pratiques : Mises en situation d'entretien de découverte des leviers motivationnels et débriefing.*

### 6) Mener des entretiens de recadrage

- L'entretien avec faits et sans faits.
- Dire ce qui ne va pas sans démotiver.
- Pratiquer le feedback durant l'entretien.
- Impliquer le collaborateur dans la recherche de solution.

*Travaux pratiques : Préparation et simulation des entretiens avec jeux de rôles filmés.*

### 7) Dépasser les situations conflictuelles

- Identifier les causes profondes.
- Comprendre les sources du conflit, se positionner et communiquer en conséquence.

*Travaux pratiques : Mises en situation de conflits relationnels pour trouver sa posture managériale.*

## LES DATES

---

#### CLASSE À DISTANCE

2024 : 13 juin, 26 sept., 19 déc.

#### PARIS

2024 : 06 juin, 19 sept., 12 déc.

#### LYON

2024 : 13 juin, 26 sept., 19 déc.

#### AIX-EN-PROVENCE

2024 : 26 sept., 19 déc.

#### BORDEAUX

2024 : 26 sept., 19 déc.

#### LILLE

2024 : 26 sept., 19 déc.

#### NANTES

2024 : 26 sept., 19 déc.

#### SOPHIA-ANTIPOLIS

2024 : 26 sept., 19 déc.

#### STRASBOURG

2024 : 26 sept., 19 déc.

#### TOULOUSE

2024 : 26 sept., 19 déc.