

# MANAGER DES PERSONNALITES DIFFICILES

2 jours

## OBJECTIFS

- ✓ Repérer et identifier les fortes personnalités
- ✓ Identifier les causes des comportements inadéquates
- ✓ Réussir à maîtriser ses propres réactions face à un public difficile
- ✓ Mettre en place un management adapté
- ✓ Parvenir à consolider la sortie de conflit

## PUBLIC

Toute personne étant face à des personnalités fortes et souhaitant mieux appréhender la gestion des conflits

## PRE REQUIS

Aucun

## PROGRAMME

### Repérer et analyser les situations et les personnes difficiles

- Savoir repérer les comportements liés aux différents styles de personnalités difficiles
- Identifier les raisons et les contextes qui ont conduits à ces comportements
- Essayer de comprendre les engrenages

### Adopter la posture managériale appropriée

- Connaître son propre comportement face aux personnes difficiles
- Analyser ses attitudes personnelles face au conflit
- Savoir observer et analyser
- Savoir ouvrir le dialogue
- Savoir adopter une position forte, efficace et adaptée à chaque personnalité
- Savoir maîtriser ses émotions face à une personne hostile
- Savoir s'affirmer
- Rester factuel
- Ne pas avoir de ressentiment
- Savoir gérer ses émotions pour éviter d'aller soi-même dans la colère, voire la peur dans certains cas

### Savoir rétablir une situation calme recentrée sur le travail

- Être force de proposition
- Savoir prendre sur soi au bénéfice du groupe

- Réussir à mettre en place une bonne communication
- S'assurer de l'honnêteté de la personne
- Réussir à démontrer à la personne difficile les bénéfices à évoluer calmement dans un environnement serein
- Le cas échéant, faire appel à un médiateur

#### **Savoir consolider le retour au calme et prévenir une nouvelle situation de crise**

- Qu'est-ce qu'un conflit ?
- Comment anticiper et résoudre les conflits ?
- Savoir adapter un style de management approprié face à une situation donnée

### MODALITES D'EVALUATION D'ATTEINTE DES OBJECTIFS

Evaluation des compétences en début et en fin de formation

Évaluation des connaissances à chaque étape de la formation (via questionnaires, exercices, travaux pratiques, entretiens avec le formateur)

Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de formation

### MOYENS PERMETTANT LE SUIVI ET L'APPRÉCIATION DES RÉSULTATS

Feuilles de présences signées des participants et du formateur par demi-journée

Attestation de fin de formation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation

### MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES D'ENCADREMENT DES FORMATIONS

#### Modalités pédagogiques :

Alternance d'apports théoriques, d'outils opérationnels et de méthodes

Cas pratiques directement liés aux situations professionnelles rencontrées par les participants

Mises en situation

Partage d'expériences

#### Éléments matériels :

Support de cours au format numérique projeté sur écran et transmis au participant par mail à la fin de la formation

#### Référent pédagogique et formateur :

Chaque formation est sous la responsabilité du directeur pédagogique de l'organisme de formation ; le bon déroulement est assuré par le formateur désigné par l'organisme de formation