

# MANAGER LES PERSONNALITES DIFFICILES

3 JOURS (21 HEURES)

La formation Manager les personnalités difficiles a pour objectif de permettre à tous les managers de développer leur intelligence émotionnelle afin de prévenir et gérer les conflits liés à des personnalités difficiles. A travers des mises en situation, les managers développeront leurs compétences interpersonnelles pour instaurer et maintenir un climat de confiance et serein.

## Objectifs pédagogiques

- Expliquer la notion de personnalité
- Appréhender et identifier les comportements, les personnalités dits « difficiles »
- Développer son intelligence émotionnelle pour mieux gérer et développer la relation de façon durable.
- Adapter les modes de management et de communication : personnaliser son approche différenciée pour prévenir et gérer les conflits

## Méthodes pédagogiques

Composante : 20% théorie; 70% pratique, 10% échanges

- Formations ludiques basées sur des ateliers, mises en situation et travaux de groupe
- Un/e formateur/trice en posture de facilitation et d'apport de concepts pour développer vos compétences en situation

## Méthode d'évaluation

- L'atteinte des objectifs sera évaluée par un test d'auto-positionnement

## Modalités d'accès

- Cette formation est organisée en fonction des demandes avec un minimum de 4 et un maximum de 12 stagiaires

## Accessibilité handicap

- Nous consulter au préalable, nous envisagerons l'accès et les adaptations éventuelles.



Public :  
Manager



Modalités de formation :  
En présentiel ou distanciel



Zone d'accès :  
Toutes les régions françaises

Prérequis :  
Aucun

# MANAGER LES PERSONNALITES DIFFICILES

3 JOURS (21 HEURES)

## JOUR 1

### Module 1 : Analyser nos pratiques actuelles de prévention et de gestion

- Définition Manager/ personnalités difficiles
- Identifier les personnes difficiles à manager dans notre propre système de référence
- Qu'est qu'une personnalité dite difficile (représentations, nos clichés) ?
- Etudier les différentes catégories de personnalités

*Méthodes : - Echanges professionnels, Expression du vécu, Exposé interactif*

### Module 2 : Développer notre capacité à observer et comprendre notre attitude face aux situations

- Se questionner sur les déclencheurs : méthode QOOCCP
- Se décrire
- Repérer sa responsabilité dans la situation
- Communication interpersonnelle et transactionnelle

*Méthodes : - Echanges professionnels, Autoanalyse, Passation Test les 3 Etats du Moi.*

### Module 3 : Définir un seuil de tolérance, comprendre l'origine de ses échecs

- Repérer les comportements qui nous : Stressent, Agressent, Insécurisent, Déstabilisent, Insupportent
- Les sources et origines des échecs
- Les sources qui seraient liées à un ou des collaborateurs difficiles

*Méthodes : - Exposé interactif, Echanges professionnels, Questionnement*

### Module 4 : Etudier ses forces

- Etudier ses forces, sources de ses réussites à mobiliser dans les situations complexes
- Ses discours internes,
- Ses manifestations émotionnelles,
- Ses propres comportements,
- Sa façon de communiquer

*Méthodes : - Exposé interactif, Echanges professionnels, Jeux de rôle*

# MANAGER LES PERSONNALITES DIFFICILES

3 JOURS (21 HEURES)

## JOUR 2

### Module 5 : Identifier et composer avec les personnalités difficiles

- Caractéristiques des personnalités difficiles
- Un tour d'horizon des personnalités difficiles
- La matrice émotionnelle
- Nos hameçons Pensées
- Nos hameçons Emotions

*Méthodes : Echanges professionnels, Exercice avec la Matrice Emotionnel, Exposé interactif*

### Module 6 : Comprendre les personnalités difficiles

- Les besoins qui expliquent leurs comportements
- Les 5 blessures psychologiques

*Méthodes : Echanges professionnels, Exposés interactifs*

### Module 7 : Manager avec ses émotions

- Autoévaluation de votre profil émotionnel

*Méthodes : Accompagnement, Passation Test profil Emotionnel, Exposé interactif, Quiz*

### Module 8 : Les ingrédients d'un conflit

- Définition d'un conflit
- Naissance d'un conflit
- Développer son intelligence émotionnelle pour gérer ces situations
- La méthode DESC

*Méthodes : Mise en situation avec cas pratique, Quiz*

### Module 9 : Les étapes du conflit

- Tester ses capacité à s'affirmer et appréhender ses comportements
- Faire respecter des limites

*Méthodes : Accompagnement, Passation auto-diagnostique*

# MANAGER LES PERSONNALITES DIFFICILES

3 JOURS (21 HEURES)

## JOUR 3

### Module 10 : Les fondamentaux de l'encadrement d'une équipe

- La 1ère étape : Fixer un objectif SMART (Ses caractéristiques, Ses qualités, Ses types)
- Avec quel style de management ?
- Apprendre à s'allier avec la personnalité dite « difficile »

*Méthodes : Echanges professionnels, Exposé interactif, Animation, Mise en situation, Diagnostic sur styles de management*

### Module 11 : Les entretiens d'évaluation et de décision

- Le fil rouge de l'entretien
- La raison d'être de l'entretien

*Méthodes : Exposé interactif, Animation, Mise en situation, Echanges professionnels*

### Module 12 : Savoir dire non et l'entretien de recadrage

- Coacher les personnalités dites « difficiles »
- Le fil rouge de l'entretien
- Le fil rouge de l'entretien
- Conclusion

*Méthodes : Mise en situation*

### Module 13 : Savoir réguler ses entretiens en situation difficile

- Renforcer sa communication pour construire une relation durable

*Méthodes : Exercices pratiques en sous-groupes de 3 personnes : conduite d'entretien à partir de situations identifiées par les managers*