



Gérer une personnalité difficile au travail – Parcours e-learning

Référence : ECK-PERSDIF

Modalités et évaluation : évaluation qualitative de fin de parcours – Quiz amont et/ou aval – Devoir à rendre

Moyens pédagogiques : ressources interactives, fiches de synthèse, fiches de mise en pratique, vidéos

Durée : 18h20

A l'issue de ce stage vous serez capable de : Comprendre les personnes difficiles à gérer et cerner leurs traits de caractère - Vous protéger et préserver le fonctionnement de l'équipe - Définir une stratégie efficace en fonction des types de personnalité difficile - Obtenir des changements de comportement durables et un climat relationnel apaisé.

Prérequis : Ce parcours ne nécessite pas de prérequis

Public concerné : Toute personne souhaitant mieux manager et gérer les personnalités difficiles.

PROGRAMME

▪ REAGIR DANS L'IMMEDIAT

Acceptez le conflit
Comment sortir des attitudes inefficaces dans un conflit ?
Le cas du persécuteur
Comment sortir des attitudes inefficaces dans un conflit ?
Le cas de la victime
Comment sortir des attitudes inefficaces dans un conflit ?
Le cas du sauveur
Traiter les crises entre les personnes
L'Essentiel : Traiter les crises entre les personnes
Réguler les tensions grâce à la méthode DESC
L'Essentiel : Réguler les tensions grâce à la méthode DESC
Préparer la résolution d'un conflit grâce à la méthode FOSSEA
Analyser et évaluer son stress
Parler avec assurance pour la cohésion de l'équipe
Faire le point sur le bien-être de votre équipe
Établir un cadre de travail harmonieux
Sans confiance, pas de coopération

▪ ANALYSER LE CONFLIT

Comprendre le processus conflictuel
Prendre conscience de son rôle dans le conflit
Analyser un incident émotionnel critique avec la méthode SOCS
Exprimez vos émotions
Comprendre ses émotions pour mieux les maîtriser
Ne vous laissez pas dominer par vos émotions
Développer les comportements de coopération
Identifier les comportements coopératifs ou non coopératifs dans son équipe
Recadrer un comportement faisant obstruction à la communication
Combattez le harcèlement

▪ COMMUNIQUER AVEC UNE PERSONNALITE DIFFICILE

Les principes-clés de la communication

Écouter avant de répondre
Pratiquer l'écoute active
Améliorer sa capacité d'écoute
Favoriser une écoute active dans son équipe
Prendre conscience des différents registres de communication
Se mettre en phase avec le langage de ses interlocuteurs
Identifier les styles de communication
Posez des questions plutôt que d'affirmer
Utiliser le questionnement
L'Essentiel - Utiliser le questionnement
Comment s'affirmer dans les situations difficiles ?
L'Essentiel Comment s'affirmer dans les situations difficiles ?

▪ GERER UNE PERSONNALITE DIFFICILE

Développer les comportements de coopération
Comment motiver chacun de vos collaborateurs
Comment motiver les collaborateurs (et comment ne pas le faire)
Favoriser l'engagement de ses collaborateurs
La meilleure émotion pour motiver
Comment donner du feedback constructif avec empathie
Bien présenter un feedback
Féliciter un collaborateur
Donnez des feedbacks simples
Gérer efficacement la critique
Le changement comportemental
Fixer un objectif de changement comportemental

▪ BOITE A OUTILS

Se poser de bonnes questions en cas de conflit dans l'équipe
5 méthodes de résolution des conflits
Repérer les attitudes inefficaces en cas de conflit
Prendre conscience de son rôle dans le conflit
Qu'est-ce que le stress ?
Gérer ses émotions grâce à l'auto-observation

Développer les comportements de coopération
Recadrer un comportement faisant obstruction à la communication
Faire barrage au pouvoir négatif
Contribuez au bien-être de votre équipe
Pratiquer l'écoute active
Pratiquer une écoute active
Adapter sa communication pour renforcer sa relation avec son interlocuteur
Identifier les styles de communication de son interlocuteur
Le changement comportemental

▪ **POUR ALLER PLUS LOIN**

Comprendre le processus conflictuel
Développer un état d'esprit propice au bien-être de ses collaborateurs
Bâtir une équipe sur la confiance
Comment gérer les situations difficiles en entretien ?
Qu'est-ce que le stress ?
Analyser et évaluer son stress
Déterminer la cause de ses émotions dans une situation critique
Comprendre ses émotions pour mieux les maîtriser

Développez une attitude positive
Renforcez vos capacités d'écoute
Diagnostiquer un problème de communication
Comment donner du feedback (et comment ne pas le faire)
Comment donner du feedback (et comment ne pas le faire)
Faire un feedback empreint d'empathie