



MANAGER LES PERSONNALITES DIFFICILES

► **L'objectif de cette formation** est de permettre aux collaborateurs de mieux appréhender les enjeux d'une situation dite « difficile », afin d'identifier des leviers adaptés pour détecter les contextes de tensions et anticiper l'émergence de conflits.

 **Durée :** 1 à 2 jours

 **Public :** Toute personne amenée à gérer des interlocuteurs perçus comme difficiles

✓ **Prérequis :** Etre confronté directement à des interlocuteurs perçus comme « difficiles » (clients internes ou externes, collègues ou collaborateurs)

Ce descriptif de formation n'est pas contractuel - toute demande fera l'objet d'une proposition commerciale spécifique établie après analyse de votre contexte, votre besoin, votre environnement et votre organisation.

 N'hésitez pas à nous contacter !

THEME DE FORMATION : MANAGEMENT ORGANISATION COMMUNICATION RESSOURCES HUMAINES

► **Objectifs pédagogiques** - A l'issue de la formation, les participants seront en capacité de :

- ⇒ **Enoncer les caractéristiques communes** aux interlocuteurs perçus comme « difficiles »
- ⇒ **Décrire les principales étapes** de gestion d'une situation difficile
- ⇒ **Identifier des leviers** pour renforcer leur détermination personnelle en situation de tension

► **Extrait de contenu**

1. Détecter, analyser et comprendre les situations de tensions

Qu'est-ce qu'un interlocuteur « difficile »
Distinguer le problème du conflit
Analyser la réaction de l'interlocuteur difficile

2. Réagir face à un interlocuteur difficile

Se préparer et anticiper la réaction d'un interlocuteur difficile
Réfléchir à la construction du message
Se mettre à l'écoute de ses réactions, chercher à comprendre le besoin et les attentes réelles

3. Développer sa détermination personnelle en situation difficile

Comprendre ses propres réactions émotionnelles
Identifier l'importance de la confiance en soi et de l'assertivité
Comprendre la dimension émotionnelle des situations de communication

► **Animation & Evaluation**

- ⇒ L'animation de la formation sera basée sur l'alternance entre des apports **théoriques**, **échanges** à partir du vécu et **cas pratiques**, et assurée par un consultant-formateur confirmé, en capacité d'apporter des **réponses personnalisées** à vos salariés et de s'adapter au contexte de votre structure.
- ⇒ Les acquis des participants seront évalués au fur et à mesure de la formation au moyen de **quizz**, **jeux de rôles**, mises en **situations** ou de débriefings collectifs ; une **attestation personnalisée** sera remise à chaque stagiaire à l'issue de la formation.