

# Gérer les personnalités difficiles dans votre équipe

-Référence: **SUP-36**

-Durée: **2 Jours (14 Heures)**

## Les objectifs de la formation

- 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

## A qui s'adresse cette formation ?

### POUR QUI :

- Managers d'équipe.

## Programme

- **Comprendre pourquoi un interlocuteur devient difficile**
  - Identifier les comportements.
  - Impact dans les relations de travail.
  - Assertivité : une technique gagnante ? Travaux pratiques Echange collectif.
- **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.
- **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.
- **Calibrer sa communication à ses interlocuteurs**
  - Différents types de personnalités difficiles.
  - Adapter son niveau de communication.
  - Rapport oppresseurs/oppresés.
  - Mieux gérer les états de stress.
  - Travaux pratiques Mises en situation d'entretien pour ajuster son mode de communication et débriefing.
- **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.
- **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.
- **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.



(+212) 5 22 27 99 01



(+212) 6 60 10 42 56



Contact@skills-group.com

Nous sommes à votre disposition :  
De Lun - Ven 09h00-18h00 et Sam 09H00 – 13H00

Angle bd Abdelmoumen et rue Soumaya, Résidence Shehrazade 3, 7ème étage N° 30  
Casablanca 20340, Maroc