Gérer les personnalités difficiles

Ref : 5-EP-DIFF

Prochaines dates

Aucune date pour le moment

Durée : 2 jour(s)

Objectifs

Comprendre et gérer les profils de personnalités difficiles afin d?améliorer les relations interpersonnelles dans une équipe

Pré-requis

Tout public

Pas de pré-requis spécifique

Plan de cours

1. Comprendre les personnalités difficiles
Identifier les différentes personnalités dites difficiles
Comprendre les causes d'un comportement difficile
Apprendre à gérer la relation avec les personnalités difficiles

2. Prendre du recul pour repérer les comportements difficiles
Maîtriser les jeux psychologiques pour une meilleure communication
Apprendre à maîtriser les comportements difficiles

3. Appliquer les bons outils
Les outils d'encadrement : recadrage, ajustement et respect des règles
L'écoute active et le questionnement
L'assertivité

4. Adapter son fonctionnement aux personnalités difficiles
Gérer ses émotions face à situations conflictuelles
Adapter son attitude et sa communication
Entretenir des relations apaisées avec les personnalités difficiles