

LA GESTION DES PERSONNALITES DIFFICILES ET AGRESSIVES

CONSTAT :

D'après une récente étude, plus de 4 millions de personnes souffrent de stress en France. Le comportement de certaines personnes 'Génération Mac Do' ; "c'est tout, tout de suite !"

Il faut dédramatiser ces situations conflictuelles et surtout gérer et retourner à votre avantage ces comportements réfractaires

OBJECTIF :

Cette formation vous donnera des outils pour anticiper et gérer les situations difficiles rencontrées dans la vie professionnelle.

- ✓ Identifier les différents types de personnalités difficiles.
- ✓ Prendre conscience de son comportement face à ces personnes difficiles.
- ✓ Savoir s'adapter afin de réduire les risques d'un conflit ou le gérer.
- ✓ Savoir adapter son management pour réintégrer ces personnes à l'équipe.

POPULATION CONCERNEE :

Toutes les personnes en contact avec du public.

PRINCIPAUX THEMES ETUDIES :

- Les comportements agressifs (très gênants car peu productifs ou fermés au dialogue).
- Les comportements passifs (handicapants par l'inertie provoquée).
- Les comportements chroniques (gênant pour l'entourage : le blagueur, le râleur, le retardataire).
- Les comportements caractériels (plus proches d'un traitement médical que du service RH).
- Comment adapter son comportement face à une agression.
- Comment adapter son management pour réintégrer ces personnes à l'équipe.
- Appliquer de nouvelles stratégies adaptées à chaque cas.

METHODE PEDAGOGIQUE :

Exercices, études de cas des participants et du formateur. Autodiagnostic. Chaque participant met en œuvre un plan d'action de gestion de conflit.

DURÉE RECOMMANDEE :

1 jour – 7 heures.

HONORAIRES : La mise en œuvre donne lieu à l'établissement d'un devis.