



# Gérer les personnalités difficiles au travail

## PERSONNES CONCERNÉES

Formation réservée à tous les cadres, managers, ou toute personne qui cherche à perfectionner sa communication, à choisir la meilleure posture relationnelle face à des personnalités difficiles afin de rétablir le dialogue dans une équipe de travail, pour mieux travailler ensemble dans un groupe.

## PRÉ-REQUIS

La participation à cette formation ne nécessite pas de pré-requis spécifiques au regard du public auquel elle s'adresse.

## COMPÉTENCES À L'ISSUE DE LA FORMATION

- > Apprendre à discerner les types de personnalités « difficiles ».
- > Décoder et anticiper les personnalités difficiles et les situations annonciatrices de tensions.
- > Reconnaître les limites des situations dangereuses pour agir en sécurité.
- > Canaliser les personnalités difficiles par la gestion de son émotivité, de son stress. Par une communication adaptée à chaque type de personnalités.
- > Apprendre à gérer ces comportements qui constituent des freins dans un collectif de travail.

## PROGRAMME

### Identifier les personnalités difficiles :

- Les différentes catégories : Les hostiles, les agressifs, les râleurs et les grincheux, les passifs, les négatifs et les sceptiques, les hésitants, les anxieux, les histrioniques, les égoïstes, les narcissiques, les perfectionnistes, les manipulateurs ...
- Les effets de ces personnalités dans un collectif de travail.

### Comment se comporter face à ces personnalités difficiles :

- Repérer les comportements
- Mettre en place des stratégies d'ajustement
- Conduite du changement
- Méthodes efficaces afin de canaliser ces personnalités à travers la communication verbale - non verbale - non violente, les postures, les émotions.

### Gérer les conflits : jeux de rôles

- Comment faire ? réflexions communes et recommandations par le formateur
- La méthode de résolution de conflits - les recours possibles
- Ne pas laisser s'installer les débordements - utiliser la boîte à outils
- Se concentrer sur ses objectifs et insuffler une énergie positive dans une équipe de travail
- Alerter et agir en sécurité - les relais possibles.

### Un outil au service de la communication : l'ENNEAGRAMME

- Qu'est ce que l'ENNEAGRAMME ?
- Description des 9 typologies de base dans l'ENNEAGRAMME
- Les ailes et les 3 centres
- Les relations entre les types de personnalités
- Test et restitution en groupe
- Applications et jeux de rôles.

## MÉTHODES ET RESSOURCES PÉDAGOGIQUES

- > Apports théoriques, outil de résolution de problèmes - résolution de conflits
- > Apports pratiques par la mise en situation de cas concrets - jeux de rôles - conseils et recommandations - communication verbale et non verbale - communication non violente.
- > Mises en situation et débriefing en groupe, réflexion individuelle sur ses forces et ses potentialités pour comprendre et gérer les personnalités difficiles.

## RESPONSABLE SCIENTIFIQUE

Mme Pia IMBS, Maître de Conférences HDR en sciences de gestion à l'École de Management, Université de Strasbourg.

## ANIMATION

Mme Laura URBAN, Consultante formatrice en entreprise.  
Courriel : laura.urban@orange.fr

### STAGE INTER ENTREPRISES

**Durée : 3 jours**

**En 2024**

Référence : IWZ24-0238A  
du 10 juin 2024  
au 12 juin 2024

**Tarif**

1450 €

Repas de midi pris en charge  
par les organisateurs.  
Nombre de participants  
limité à 12.

**Lieu**

Université de Strasbourg -  
Service Formation Continue  
21 Rue du Maréchal  
Lefebvre  
67100 Strasbourg

**STAGE INTRA : NOUS  
CONSULTER**

### Renseignements et inscriptions

Isabelle WINTZ  
Tél : 03 68 85 49 75  
Sauf le vendredi  
iwintz@unistra.fr

### Nature et sanction de la formation

Cette formation constitue  
une action d'adaptation et  
de développement des  
compétences.  
Elle donne lieu à la délivrance  
d'une attestation de  
participation.

Une évaluation en fin de  
formation permet de  
mesurer la satisfaction des  
stagiaires ainsi que l'atteinte  
des objectifs de formation  
(connaissances,  
compétences, adhésion,  
confiance) selon les niveaux  
1 et 2 du modèle  
d'évaluation de l'efficacité  
des formations Kirkpatrick.