En collaboration avec

EM Strasbourg BUSINESS SCHOOL

Formation Continue
Université de Strasbourg

Gérer les personnalités difficiles au travail

PERSONNES CONCERNÉES

Cette formation s'adresse aux personnes exerçant des fonctions d'encadrement, de coordination ou de collaboration, confrontées à des interactions professionnelles parfois tendues ou complexes. Elle est également destinée à toute personne souhaitant perfectionner sa communication, adopter une posture relationnelle adaptée face à des personnalités difficiles, et acquérir des outils pour gérer des situations conflictuelles dans un climat de travail sain, respectueux et constructif.

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

> Identifier les différents types de personnalités difficiles rencontrées dans un collectif de travail.
> Anticiper les comportements générateurs de tensions afin d'adopter une posture relationnelle adaptée.
> Repérer les situations à risque et alerter les interlocuteurs appropriés pour agir en toute sécurité.
> Réguler les échanges avec des personnalités difficiles en mobilisant des techniques de communication verbale, non verbale et non violente.
> Mettre en œuvre des stratégies de gestion des comportements perturbateurs afin de maintenir une dynamique positive dans un groupe professionnel.

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.

Des outils au service de la communication : l'ENNEAGRAMME ou le DISC

> Qu'est ce que l'ENNEAGRAMME ou le DISC ?
> Description des différents profils
> 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
> Transmission des supports pédagogiques aux participants

RESPONSABLE SCIENTIFIQUE

Mme Pia IMBS, Maître de Conférences HDR en sciences de gestion à l'Ecole 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 2027

Référence : IWZ27-0238A
du 07 juin 2027
au 09 juin 2027

Tarif

1550 €
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.