



FORMATION 2 JOURS

GÉRER LES PERSONNALITÉS DIFFICILES ET LES CONFLITS

PLACES LIMITÉES

Gérer les personnalités difficiles et les conflits

Lorsque nous souhaitons évoluer sur le marché du travail et parvenir à des résultats tangibles, nous nous trouvons de manière inévitable à devoir faire face à des personnalités difficiles et des conflits.

Ne pas savoir comment gérer ces situations génère des pertes de temps, de productivité et d'énergie en plus de risquer d'affecter gravement le climat de travail.

Le nombre de problèmes de santé mentale est croissant au Québec et avec la pénurie de main d'œuvre, il est difficile de se montrer aussi sélectif que nous le voudrions au moment de l'embauche. ***Pour ces raisons, il devient indispensable de vous équiper pour faire face à ces défis humains d'une très grande complexité.***

Suite à cette formation, vous serez en mesure de :

- Comprendre la dynamique d'une personnalité difficile et son impact
- Identifier les principaux traits des différentes personnalités difficiles
- Savoir comment intervenir concrètement en situation de conflit et face à des personnalités difficiles

Cette formation offre des solutions pour :

- Prévenir des conflits ou des problématiques avec un employé difficile par une approche axée sur l'authenticité et la saine communication
- Établir des plans d'intervention personnalisés dans une situation complexe au niveau relationnel
- Dénouer des impasses avec doigté et en assurant une alliance avec les différents intervenants

Clientèle cible :

Gestionnaires débutants ou expérimentés, professionnels occupant des positions clés et toutes personnes qui doivent composer avec des enjeux humains complexes

Objectifs de développement :

- Savoir se mettre soi-même dans la bonne disposition d'esprit face à des enjeux humains
- Faire une lecture efficace d'une problématique à l'aide de modèles pratiques
- Réfléchir de manière structurée aux différentes stratégies d'interventions en fonction du contexte
- Apprendre à communiquer des messages en faisant preuve de psychologie

Plan de cours :

Gestion des personnalités difficiles (Jour 1)

1. Comprendre la dynamique des personnalités difficiles
2. Explorer l'ensemble des différents troubles de personnalité et de leurs caractéristiques en milieu de travail
3. Intégrer un modèle d'intervention en plusieurs étapes auprès d'une personnalité difficile
4. Développer ses techniques d'intervention à l'aide d'exercices pratiques (en grand groupe et en dyade)
5. Échange en groupe sur les pistes d'intervention

Gestion des conflits (Jour 2)

1. Acquérir un modèle pour comprendre la dynamique du conflit
2. Découvrir les différents styles de gestion des conflits et leurs particularités
3. Intégrer un modèle d'intervention en gestion des conflits
4. Développer ses techniques d'intervention à l'aide d'exercices pratiques (en grand groupe et en dyade)
5. Échange en groupe sur les pistes d'intervention

Méthodologie :

30% Théorie

30% Réflexion andragogique et discussion

40% Pratique active

Inclus : Manuel de formation

Formateur :



Mathieu Guénette

- Mathieu est chargé de cours au certificat aux HEC et il enseigne le cours *Psychologie et gestion des personnalités difficiles* depuis 2010
- Il détient une maîtrise en éducation et est aussi conseiller d'orientation depuis plus de 20 ans
- Il mène des évaluations de potentiel (sélection ou développement) pour plusieurs entreprises via différentes firmes
- Il est le co-auteur du guide pratique en sélection *Le candidat viscéral* ayant remporté, en 2017, le prix de l'Ordre des conseillers en ressources humaines ainsi que celui de l'Ordre des conseillers d'orientation

Pour inscription : 450-224-5345

Places limitées

N.B. : Le coût de la formation constitue une dépense admissible en vertu de la Loi du 1%.