



FORMATION 2 JOURS

Gérer et intervenir habilement avec un employé difficile

Clientèle cible :

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

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 d'empathie et de discipline selon les bonnes pratiques

Méthodologie :

- Apprendre les modèles théoriques – 50 %
- Développer ses techniques d'intervention à l'aide d'exercices pratiques - 25 %
- Échanger en groupe sur les pistes d'intervention – 25 %

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 leurs caractéristiques en milieu de travail
3. Distinguer personnalité difficile, contexte difficile et employé difficile
4. Intégrer un modèle d'intervention en plusieurs étapes auprès d'employés difficiles
 - a. Stratégie d'intervention
 - b. Le plan de redressement
 - c. La rencontre
 - d. La gestion du dossier d'employé

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

Inclus :

- Manuel de formation
- Test de personnalité pour découvrir le profil de gestion de conflit

Formateur agréé et coach :



Patrick Dufault, CRHA

- *Il détient une Maîtrise en communication organisationnelle*
- *Patrick s'est aussi formé au Leadership Embodiment International*
- *Il est certifié coach AgileShift et certifié chargé de projet Prince 2*
- *Formateur agréé (Agrément no. 0059588 – Emploi-Québec)*
- *Depuis l'an 2000, Patrick accompagne des professionnels dans l'atteinte de leurs objectifs*
- *Il est formateur et coach en leadership et stratégie d'engagement*
- *Patrick est aussi rédacteur en chef de la revue RH (Ordre des CRHA)*
- *Il est entrepreneur-fondateur de KI-AI Conseils depuis 2015*

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%.