



## Ma 37 – MANAGER LES PERSONNALITÉS DIFFICILES

2 jours

### PUBLIC

Managers, chefs d'équipe

### OBJECTIFS DE LA FORMATION

- ✓ Savoir reconnaître les personnalités difficiles (comportement agressif, passif, chronique)
- ✓ Savoir adopter une attitude qui s'adapte à chaque type de comportement

### PROGRAMME

#### Savoir faire l'analyse de la situation

#### Connaître et comprendre la typologie des personnalités difficiles

- Les comportements agressifs
- Les comportements passifs
- Les comportements chroniques
- Les comportements caractériels

#### Savoir les attitudes à adopter pour la gestion des personnalités difficiles

- Attendre le bon moment pour agir
- Être à l'écoute mais rester ferme
- Discuter uniquement sur des éléments factuels
- Avoir un discours positif
- Consigner les faits reprochés

### MOYENS PÉDAGOGIQUES

Partages	Apports divers
Études de cas	Livret
Mises en situation	Simulations enregistrées

Apports théoriques (1/3) training (2/3)

### CONTACT

01 34 61 21 15 - [contact@pluriconseils.fr](mailto:contact@pluriconseils.fr)