

# Formation : Gérer les personnalités difficiles dans son équipe

Cours pratique - 2j - 14h00 - Réf. PER

Prix : 1650 CHF H.T.



4,4 / 5

BEST

Blended

Les personnalités difficiles dans une équipe sont un frein au travail collectif. Le manager doit apprendre à les canaliser. Ce cours vous permettra de perfectionner votre communication et de choisir la meilleure posture relationnelle afin de rétablir le dialogue pour une collaboration efficace.



## Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera en mesure de :

- ✓ Renforcer l'estime de soi
- ✓ Adapter sa communication à ses interlocuteurs
- ✓ Mener des entretiens de recadrage
- ✓ S'affirmer face à des collaborateurs difficiles
- ✓ Gérer les situations conflictuelles

## Public concerné

Managers d'équipe.

## Prérequis

Aucune connaissance particulière.

## Méthodes et moyens pédagogiques

### Travaux pratiques

Mises en situation et débriefing personnalisé et en groupe, réflexion individuelle sur ses forces et ses potentialités.

## PARTICIPANTS

Managers d'équipe.

## PRÉREQUIS

Aucune connaissance particulière.

## COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les formations pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
- À l'issue de chaque formation ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
- Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le participant a bien assisté à la totalité de la session.

## Modalités d'évaluation

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

### MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

### ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Pour toute question ou besoin relatif à l'accessibilité, vous pouvez joindre notre équipe PSH par e-mail à l'adresse [psh-accueil@orsys.fr](mailto:psh-accueil@orsys.fr).

## Programme de la formation

### 1 Comprendre pourquoi un interlocuteur devient difficile

- Identifier les comportements.
- Impact dans les relations de travail.
- Assertivité : une technique gagnante ?

#### Travaux pratiques

Echange collectif.

### 2 Renforcer l'estime de soi et s'affirmer

- Identifier les trois ressources nécessaires à l'estime et l'affirmation de soi.
- Cibler ses points forts et ses axes de développement.
- Comprendre son propre cadre de référence.
- Distinguer les six niveaux logiques.

#### Travaux pratiques

Entretien avec un collaborateur en utilisant les trois niveaux de communication. Travail en binôme avec restitution.

### 3 Construire un état d'invulnérabilité et de "non-insultabilité"

- Contourner les jugements hâtifs, les critiques, les reproches et les insultes.
- Positiver : utiliser la critique de manière constructive.
- Eviter la posture défensive : ne plus personnaliser les attaques ou critiques.
- Construire et ancrer un état d'invulnérabilité.

#### Travaux pratiques

Résister à l'assaut verbal et agressif de son interlocuteur.

### 4 Calibrer sa communication à ses interlocuteurs

- Différents types de personnalités difficiles.
- Adapter son niveau de communication.
- Rapport oppresseurs/oppresseés.
- Mieux gérer les états de stress.

#### Travaux pratiques

Mises en situation d'entretien pour ajuster son mode de communication et débriefing.

## 5 Manager les collaborateurs difficiles

- Leviers d'action : désynchronisation, questionnement de pertinence, humour et plaisanterie, prise en compte...
- Distinguer leurs états de stress et comment les désamorcer ou les détourner ?
- Se positionner et instaurer un climat de travail sain.

### Travaux pratiques

Mises en situation d'entretien de découverte des leviers motivationnels et débriefing.

## 6 Mener des entretiens de recadrage

- L'entretien avec faits et sans faits.
- Dire ce qui ne va pas sans démotiver.
- Pratiquer le feedback durant l'entretien.
- Impliquer le collaborateur dans la recherche de solution.

### Travaux pratiques

Préparation et simulation des entretiens avec jeux de rôles filmés.

## 7 Dépasser les situations conflictuelles

- Identifier les causes profondes.
- Comprendre les sources du conflit, se positionner et communiquer en conséquence.

### Travaux pratiques

Mises en situation de conflits relationnels pour trouver sa posture managériale.

## Options

### Blended : 105 € HT

Approfondissez les connaissances acquises en formation grâce aux modules e-learning de notre [Chaîne e-learning management](#). Un apprentissage flexible et complet, à suivre à votre rythme dès le premier jour de votre présentiel.

## Dates et lieux

### CLASSE À DISTANCE

2026 : 21 mai, 9 juil., 17 sep., 26 nov.