

## Composer avec des personnes difficiles : l'essentiel

### Description de la formation

---

Malheureusement, plusieurs d'entre nous avons rencontré un jour sur notre chemin professionnel, un collègue ayant un comportement plus ou moins toxique pour le climat de travail. Cela affecte notre motivation et probablement nos résultats. Cette formation vous permettra de reconnaître les comportements toxiques et de transiger efficacement avec des personnes difficiles pour atteindre les résultats escomptés.

### Objectifs pédagogiques

---

1. Reconnaître les différences dans les comportements et les traits des personnes dites difficiles.
2. Vous approprier des stratégies générales pour désamorcer une situation délicate.
3. Élaborer des stratégies spécifiques pour certains types de personnalités dites difficiles.

### Contenu

---

#### Comprendre les comportements humains par leurs traits de personnalités

##### Personnalités difficiles

- Définition et impact en milieu de travail
- Caractéristiques de 6 personnalités dites difficiles

##### Désamorcer une situation difficile

- Présentation de techniques efficaces
- Déclencheurs des mécanismes de défenses
- Stratégie pour les 6 personnalités dites difficiles

##### Plan d'amélioration personnel

### Méthodologie

---

- Exposé
- Travail d'équipe
- Travail individuel
- Groupe de discussion
- Étude de cas

Exposé interactif (45%), auto-évaluation (15%), exercices et discussion de groupe (35%), plan d'action (5%)

### Clientèle visée

---

Tous

### À savoir lorsque cette formation est en ligne

---

Nos formations en ligne sont diffusées sous forme de classes virtuelles interactives et nous travaillons avec la plateforme Zoom.

Vous devez avoir un ordinateur avec un bon accès à Internet ainsi qu'une caméra, un micro et des haut-parleurs afin de participer à la formation. La caméra doit être fonctionnelle et être ouverte tout au long de la formation pour faciliter les échanges avec le formateur et le volet pratique de la formation.

## Composer avec des personnes difficiles : l'essentiel

### **Durée**

---

2 jour(s) pour un total de 7 heure(s).

### **Coût par participant en formation publique**

---

0 \$ (à déterminer)

ÉTS FORMATION est le leader universitaire en formation continue avec plus de 7 000 participants formés annuellement et une offre de plus de 300 différentes formations. Nos formations sont pratiques et pragmatiques et affichent un taux de satisfaction supérieur à 90 %. Consultez notre programmation complète au <http://www.etsformation.ca/>