

Comportements difficiles au travail : développez vos stratégies d'intervention

Description de la formation

Au cours de leur parcours professionnel, de nombreuses personnes sont confrontées à des situations délicates ou à des individus présentant des comportements difficiles. Ces contextes nuisent au climat de travail et affectent la motivation, les relations interpersonnelles et l'atteinte des résultats. Cette formation vise à outiller les participants pour reconnaître les situations et les comportements difficiles, en comprendre les causes et intervenir de manière efficace. Elle permet de développer des stratégies pour mieux composer avec ces situations et interagir avec les personnes concernées, dans le but de maintenir un environnement de travail productif et respectueux.

Objectifs pédagogiques

1. Expliquer comment certaines situations peuvent influencer les comportements en fonction de différents profils de personnalité.
2. Différencier les comportements difficiles attribuables à des traits de personnalité de ceux déclenchés par des situations.
3. Élaborer et appliquer des stratégies pour désamorcer efficacement des situations délicates

Contenu

Comprendre l'impact de situations difficiles sur les comportements humains par certains traits de personnalités

Situations et personnalités difficiles :

- Définition et impact du milieu de travail et de l'externe
- Définition et impact de personnalités dites plus difficiles
- 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
- Autoévaluation

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

Clientèle visée

Tous et toutes

À savoir lorsque cette formation est en ligne

Comportements difficiles au travail : développez vos stratégies d'intervention

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.

Formateur(s)

Christine Simard

Experte en gestion des comportements difficiles, Christine accompagne les organisations avec des solutions pratiques en gestion des personnalités toxiques et en expérience client. Titulaire d'un baccalauréat en psychologie (option industrielle) et Maître praticienne PNL, elle cumule plus de 25 ans d'expérience et a formé plus de 15 000 personnes à travers diverses organisations. Reconnue pour son dynamisme et sa capacité à vulgariser les connaissances comportementales, elle aide gestionnaires et employés à les appliquer concrètement au quotidien.

Durée

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

Coût par participant en formation publique

607 \$

Prochaines dates en formation publique

12 novembre 2026 (Classe virtuelle)

9 mars 2027 (Montréal)

La bonne formation au bon moment. ÉTS FORMATION est le leader universitaire en formation continue avec plus de 8000 participants et participantes 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/>