

## Gérer des personnalités difficiles («GPD»)

Apprendre à gérer des personnalités difficiles

**Durée:** 1 jour

**Prix :** 1'000.– excl. 8.1% TVA

**Documents :** Manuel de cours et exercices

### Contenu

Parfois, même avec le meilleur programme de recrutement et d'embauche du personnel, ou même dans un environnement de travail comprenant une équipe forte et soudée, il y a des employés ou des managers présentant un caractère difficile. Généralement, ces personnes éteignent votre enthousiasme, votre envie de participation, n'apportent pas de réponse à vos demandes ou, le plus souvent, adoptent une attitude négative qui peut influencer à très court terme les performances de toute votre équipe.

1. Définitions
2. Rappel des principes de la communication
3. Rappel des principes de la négociation
4. Rappel des principaux mécanismes de motivation
5. Do's et dont's dans l'escalade négative de la communication
6. Jeu de rôles: annoncer une mauvaise nouvelle
7. Jeu de rôles: animer une séance
8. Jeu de rôles: demander une information clé

### Objectifs

- Maîtriser les principes essentiels pour reconnaître le profil des personnes difficiles
- Apprendre à identifier et contrôler vos sentiments envers ces personnes
- Comprendre les mécanismes de la communication
- Bénéficier de nombreux conseils et clés permettant de pouvoir mieux gérer des personnes difficiles
- Comprendre les mécanismes de motivation
- Apprendre à accroître votre tolérance envers les personnes difficiles
- Préparer un entretien difficile

### Public cible

Ce séminaire s'adresse aux collaborateurs et aux cadres désirant mieux gérer des personnes difficiles dans un environnement de travail ou d'élaboration de projets.

### Avez-vous une question ou souhaitez-vous organiser un cours en entreprise ?

Nous vous conseillons volontiers au +41 22 738 80 80 ou [romandie@digicomp.ch](mailto:romandie@digicomp.ch). Retrouvez toutes les informations détaillées concernant les dates sur [www.digicomp.ch/formations-leadership-soft-skills/soft-skills/cours-gerer-des-personnalites-difficiles](http://www.digicomp.ch/formations-leadership-soft-skills/soft-skills/cours-gerer-des-personnalites-difficiles)