

## Objectifs

- Comprendre les différentes typologies de personnalités et leurs comportements
- Acquérir des techniques pour désamorcer les conflits et gérer efficacement les situations tendues
- Développer des stratégies pour maintenir un climat professionnel serein
- Améliorer ses compétences en communication assertive et en gestion du stress face aux personnalités difficiles
- Savoir élaborer un plan d'action personnalisé pour faire face à ces risques conflictuels

## Public concerné et prérequis

Manager, Responsable d'équipe.

## Prérequis

Bonne connaissance de ses propres styles de communication.

Expérience ou intérêt dans la gestion d'équipe ou la relation client.

Maîtrise de base des techniques de communication interpersonnelle.

Ouverture à la réflexion sur ses pratiques professionnelles et ses réactions.

## Qualification des intervenants

Spécialiste du domaine.

## Moyens pédagogiques et techniques

Le module alternera éléments d'enseignement didactiques et théoriques avec une prise en main progressive des modules à travers des cas pratiques et des exemples exposant les principales problématiques que le stagiaire rencontrera dans la gestion du sujet de manière à acquérir une réelle autonomie opérationnelle.

### Outils pédagogiques :

L'ensemble du cours est repris sous forme de projection par vidéoprojecteur.

PC professionnel de l'apprenant et logiciel.

Vidéoprojecteur – ateliers de mise en pratique d'expérience.

NEOACADEMY

## **Durée, effectifs**

7 heures.

6 stagiaires.

## **Programme (contenu de la formation)**

### **Comprendre les personnalités difficiles**

- Typologies de personnalités (par exemple : le manipulateur, le passif-agressif, le colérique, le critique, etc.)
- Identifier les comportements et leurs causes possibles
- Impact sur l'équipe et l'environnement de travail

### **Techniques de communication pour désamorcer la tension**

- Écoute active et reformulation
- La communication assertive
- Gérer ses émotions et garder son calme
- Stratégies pour répondre efficacement

### **Gérer concrètement une situation difficile**

- Études de cas et mises en situation
- Techniques pour reprendre le contrôle
- Négociation et recherche de compromis

### **Élaborer un plan d'action personnalisé**

- Analyse de situations rencontrées par les participants
- Élaboration de stratégies adaptées
- Outils pour un suivi et une gestion continu

### **Méthodologie**

- Alternance entre exposés, échanges, études de cas, jeux de rôle et ateliers pratiques
- Mise en situation pour expérimenter les techniques abordées

NEOACADEMY

## **Modalités d'évaluation des acquis**

Chaque stagiaire devra effectuer un test de connaissance sous la forme d'un questionnaire oral et écrit avec le formateur reprenant les principaux points de la formation.

Observation en situation, feedbacks, mises en situation, quizz.

## **Sanction visée**

Certificat de réalisation.

## **Matériel nécessaire pour suivre la formation**

Aucun.

## **Conditions de déroulement**

Formation en INTRA - Formation en présentiel.

Alternance d'apports de connaissances théoriques, puis mise en pratique.

## **Délais moyens pour accéder à la formation**

La planification de votre formation sera finalisée et inscrite à notre calendrier selon vos disponibilités et contraintes.

## **Accessibilité aux personnes en situation de handicap**

Lors de l'inscription à nos formations, nous étudions avec le candidat en situation de handicap et à travers un questionnaire les actions que nous pouvons mettre en place pour favoriser son apprentissage.

Pour cela, nous pouvons également nous appuyer sur un réseau de partenaires nationaux préalablement identifiés.

## **Taux de réussite à la formation**

## **Taux de satisfaction de la formation**

NEOACADEMY

---

## Tarif

Nous consulter.

NEOACADEMY

267 Le Mont Roty 76160 FONTAINE SOUS PREAUX  
Tél. 06.86.40.13.94 – boucourt.charlotte@neoacademy.fr  
SAS au capital de 10000 € – RCS Rouen – SIRET 94003713800010 – NAF 70.22