



PERSONNALITÉS DIFFICILES EN SPST : TRAVAILLER ENSEMBLE SANS APPRÉHENSION

Collègue éternellement insatisfait, profil passif-agressif ou expert rigide... Côté une personnalité difficile peut rapidement user plus que la charge de travail. Deux jours pour désamorcer les tensions, poser des limites avec tact et garder une dynamique de collaboration.

INFORMATIONS			PROGRAMME (2 JOURS)		EX011
Public Tout collaborateur en SPST		Modalités et tarifs - Inter-entreprises : 1 300€ HT (repas incl.) - Intra-entreprise : nous consulter			
Dates Consultez notre site web	Lieux - Paris - Régions - Sur site	Prérequis Aucun prérequis nécessaire			
Objectifs À l'issue de ces deux journées, les participants sauront décrire un comportement difficile en termes observables plutôt qu'en jugements ou en ressentis. Ils sauront reconnaître les principaux profils relationnels et ce qui les apaise ou les aggrave, poser un cadre et formuler un désaccord avec tact, reprendre la relation de travail après un accrochage, se préserver de l'usure, et distinguer ce qui relève d'un ajustement relationnel, d'un suivi individuel ou d'une alerte.					
Méthodes d'évaluation - Étude de cas collective - Quiz final		Méthodes pédagogiques - Apports structurés et interactifs - Études de cas concrets - Quiz d'évaluation			
Sortir du jugement : décrire avant de qualifier - Ce qu'une étiquette permet et ce qu'elle empêche : le trait excessif n'est pas la personne, et le diagnostic n'a pas sa place hors du cadre. - Passer du « il est ingérable » au comportement observable, daté et situé.					
Reconnaître les profils relationnels - Les profils rencontrés au travail : anxieux, rigide, théâtral, dominateur, fuyant, passif-agressif et l'effet qu'ils produisent sur l'interlocuteur. - Pour chacun, ce qui apaise et ce qui aggrave : les attitudes à tenir, celles à ne jamais tenir.					
Tenir sa place : cadre, désaccord, refus - Poser une limite sans agresser ni céder : le moment, la formulation, le canal ; refuser avec tact. - Recevoir la critique et l'attaque personnelle sans se justifier ni contre-attaquer.					
Les situations internes du SPST - Les frictions d'une équipe pluridisciplinaire aux légitimités multiples, et le désaccord technique qui devient personnel. - Quand celui que tout le monde évite est votre supérieur, votre pair ou le médecin de votre équipe. - Reprendre après un accrochage et trouver ce qui marche avec cette personne.					
Se préserver et savoir passer la main - Gérer sa propre exaspération, ne pas rentrer chez soi avec. - Distinguer le comportement difficile du signal de souffrance. - Quand l'individuel cache un problème d'organisation à faire remonter.					