SST FORMATION
Une marque de Berenice GROUP

PERSONNALITÉS DIFFICILES EN SPST : TRAVAILLER ENSEMBLE SANS APPRÉHENSION

Désamorcer les tensions, poser des limites avec tact, se préserver

Collègue éternellement insatisfait, profil passif-agressif, expert rigide : côtoyer une personnalité difficile use parfois plus que la charge de travail. Deux jours pour désamorcer les tensions, poser des limites avec tact et garder une dynamique de collaboration. Le fil rouge : six portraits croisés dans tout service.

LE FIL ROUGE

Six portraits de collègues difficiles, croisés dans tout service : on apprend à les décrire, à les comprendre, puis à travailler avec eux.

1	2	3	4	5	6
Sortir du jugement	Reconnaître les profils	Tenir sa place	Les situations internes	Reprendre après un accrochage	Se préserver
ATELIER 1	ATELIER 2	JEU DE RÔLE 1	JEUX DE RÔLE 2 ET 3	JEU DE RÔLE 4	ATELIER 3

Objectifs À l'issue de la formation, les participants savent :

- décrire un comportement difficile en termes observables plutôt qu'en jugements ;
- reconnaître les principaux profils relationnels, ce qui les apaise et ce qui les aggrave ;
- poser un cadre et formuler un désaccord avec tact ;
- reprendre la relation de travail après un accrochage ;
- se préserver de l'usure ;
- distinguer ce qui relève d'un ajustement relationnel, d'un suivi individuel ou d'une alerte.

INFORMATIONS

Public
Tout collaborateur en SPST.

Prérequis
Aucun prérequis nécessaire.

Modalités et tarifs
- Inter-entreprises : 1 300 € HT par participant (repas inclus)
- Intra-entreprise : nous consulter

Dates
Consultez notre site web.

Lieux
- Paris
- Régions
- Sur site

Méthodes pédagogiques
- Un fil rouge : six portraits de collègues difficiles
- Quatre jeux de rôle, chacun suivi de son débrief
- Ateliers de description factuelle et plan personnel

Méthodes d'évaluation
- Quiz de positionnement en ouverture
- Points d'observation à chaque jeu de rôle
- Étude de cas collective et quiz final
- Évaluation de la formation par les participants

Accessibilité
Formation accessible aux personnes en situation de handicap : notre référent handicap étudie avec vous les adaptations utiles.

PROGRAMME DÉTAILLÉ (2 JOURS) EX011

1 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 médical.
- Passer du « il est ingérable » au comportement observable, daté et situé.
- Distinguer le fait, le ressenti et l'interprétation.

ATELIER 1 — **Des faits.** Réécrire six jugements en comportements observables.

2 Reconnaître les profils relationnels

- Les profils rencontrés au travail : anxieux, rigide, théâtral, dominateur, fuyant, passif-agressif.
- L'effet que chacun produit sur son interlocuteur.
- Pour chacun, ce qui apaise et ce qui aggrave : les attitudes à tenir, celles à ne jamais tenir.
- Ses propres points sensibles : le profil qui nous met hors de nous.

ATELIER 2 — **Ce qui apaise, ce qui aggrave.** Pour chaque portrait du fil rouge, les attitudes à tenir et à éviter.

3 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.
- Formuler un désaccord sur le fond sans mettre en cause la personne.

JEU DE RÔLE 1 — **La limite.** Dire non à un collègue dominateur qui impose ses urgences.

PROGRAMME DÉTAILLÉ (2 JOURS) · SUITE

EX011

4 Les situations internes du SPST

- Les frictions d'une équipe pluridisciplinaire aux légitimités multiples.
- Le désaccord technique qui devient personnel.
- Quand celui que tout le monde évite est votre supérieur, votre pair ou le médecin de votre équipe.
- Ce que l'on peut demander, à qui, et comment.

JEU DE RÔLE 2 — **L'expert rigide.** Faire avancer un dossier avec un collègue qui a toujours raison.

JEU DE RÔLE 3 — **Le oui qui veut dire non.** Obtenir un engagement réel d'un collègue passif-agressif.

5 Reprendre après un accrochage

- Revenir sur l'incident sans le rejouer.
- Dire sa part, entendre celle de l'autre.
- Trouver ce qui marche avec cette personne : le canal, le moment, la façon de demander.
- Convenir d'une manière de travailler ensemble.

JEU DE RÔLE 4 — **Le lendemain.** Reprendre la relation de travail après un accrochage.

6 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.

ATELIER 3 — **Ajuster, accompagner ou alerter ?** Six situations à trier, puis plan personnel et quiz final.

LES JEUX DE RÔLE : QUATRE COLLÈGUES DIFFICILES, QUATRE DÉBRIEFS

JEU DE RÔLE 1 · Séquence 3

La limite

Un collègue entre sans frapper, pour la troisième fois de la journée : « Laisse ce que tu fais, j'ai besoin de toi maintenant. »

On y travaille : choisir le moment, dire non sans s'excuser ni attaquer, proposer une alternative, tenir si l'autre insiste.

JEU DE RÔLE 2 · Séquence 4

L'expert rigide

Un préventeur reconnu refuse toute modification de sa méthode : « C'est la seule façon de faire correctement. » Le dossier n'avance plus.

On y travaille : reconnaître l'expertise, s'appuyer sur des faits et sur la règle, proposer un essai borné, éviter le bras de fer.

JEU DE RÔLE 3 · Séquence 4

Le oui qui veut dire non

Une collègue accepte tout en réunion, puis ne fait rien, soupire et laisse entendre qu'on l'accable.

On y travaille : nommer l'écart entre l'accord et les actes, demander ce qui gêne, obtenir un engagement précis, vérifier.

JEU DE RÔLE 4 · Séquence 5

Le lendemain

La veille, le ton est monté devant l'équipe. Les deux collègues doivent préparer ensemble une intervention chez un adhérent.

On y travaille : revenir sur l'incident en peu de mots, dire sa part, convenir d'une façon de travailler, passer à la suite.

Chaque situation se joue en petit groupe, sous le regard d'un observateur, puis se débriefe sur la réponse attendue. En intra, les situations peuvent être celles de votre service.

OUTILS REMIS AUX PARTICIPANTS

Fiche faits — Décrire un comportement sans le juger.

Six portraits — Ce qui apaise, ce qui aggrave.

Fiche limites — Formuler un refus, recevoir une critique.

Fiche reprise — Renouer après un accrochage.

Fiche alerte — Ajuster, accompagner ou alerter.

Repères travaillés : description factuelle des comportements, profils relationnels, assertivité, gestion de ses émotions, repérage des signaux de souffrance ; Code du travail, L. 4121-1.

LA SIGNATURE SST FORMATION

Un fil rouge
Un fil conducteur relie les apports aux situations réelles du métier, de la première à la dernière séquence.

Des jeux de rôle tout au long de la formation
On joue les situations, on débriefe sur la réponse attendue, et on recommence.

Des formateurs du terrain
Issus des SPST, ils en connaissent les métiers, les sigles, la culture et les transformations.

Des contenus structurés
Support, jeux de rôle et fiches sont conçus de façon centrale : la même exigence quel que soit le formateur.