



**Nous communiquons avec toutes sortes de personnes. La difficulté est beaucoup plus grande, tant émotivement que fonctionnellement, lorsque ces individus ont des comportements qui nous déconcertent ou nous laissent sans trop savoir quoi faire. C'est ce type d'individus et des façons d'interagir avec eux qui seront abordés lors de la formation de la gestion des personnes difficiles.**

DURÉE 1 jour

#### OBJECTIFS

Identifier les différents types de personnes difficiles ;  
Identifier certaines méthodes pour gérer les personnes difficiles ;  
Appliquer ces méthodes de gestion des personnes difficiles ;  
Identifier les différentes étapes du processus de résolution de problèmes (gagnant/gagnant).

#### CONTENU

Définitions d'une personne difficile;  
Raisons pouvant expliquer les personnes difficiles ;  
Profils d'un patron difficile et d'un patron compétent ;  
Typologies des employés et des patrons difficiles ;  
Les collègues difficiles ;  
Moyens de gestion des employés et patrons difficiles ;  
La négociation ;  
La stratégie de contournement des obstacles à la coopération.

#### MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

Multi Aspects Groupe Inc. expédie avant la session un document de travail.

Le déroulement de la rencontre comporte un retour sur les lectures du document. La mise en pratique de la théorie s'effectue au moyen de mises en situation suivies de périodes d'échanges liées au vécu sur le milieu de travail.

Une évaluation est faite à l'issue de la session.

Chaque participant reçoit une attestation de sa participation comportant le titre de la session et son contenu.