

PLAN DE COURS  
GÉRER LES PERSONNALITÉS DIFFICILES



---

*FORMATIONS EN SALLE  
FORMATIONS EN ENTREPRISE  
FORMATIONS WEBINAIRE INTERACTIF  
SERVICES DE CONFÉRENCE  
SERVICES DE COACHING*

---



**LES EXPERTS EN DÉVELOPPEMENT**

LE GROUPE MP-PLUS EST EXPERT DANS LE DÉVELOPPEMENT DU SAVOIR-ÊTRE AINSI QUE DANS LE SECTEUR DE LA FORMATION CONTINUE.

PLUS 3200 PARTICIPANTS SUIVENT NOS FORMATIONS ANNUELLEMENT.

SOYEZ DU NOMBRE !

## À PROPOS DU GROUPE MP-PLUS

Le Groupe MP-Plus est un chef de file dans le domaine de la formation et du développement des professionnels, dont la vision consiste à faire du Québec une référence mondiale en matière de leadership, d'accomplissement et de plaisir au travail. D'ailleurs, notre mission est « Contribuer à l'essor des professionnels en optimisant leur potentiel humain »

Notre marque de commerce est certes l'impact que nos formations produisent sur les résultats des organisations, et ce, à tout coup. Notre engagement total, notre expertise et nos processus très rigoureux nous permettent d'y arriver.

Depuis plus de 25 ans, Groupe MP-Plus a formé et mobilisé le personnel de grandes corporations ayant eu un impact direct sur plus de 250 000 personnes.

À titre de consultant externe, le Groupe MP-Plus a encadré le virage client entrepris par le Mouvement Desjardins et a aidé plusieurs des 100 plus grandes entreprises au Québec à connaître une croissance fulgurante.

Groupe MP-Plus doit sa réputation à la qualité exceptionnelle de ses interventions et de ses formateurs. Elle compte notamment dans son équipe des sommités comme, Sylvain Guimond, docteur en psychologie du sport et chroniqueur à RDS Christian Martineau, figure réputée dans le domaine du langage non verbal en affaires, et anciennement Mme Monique Jérôme-Forget, ex-vice-première ministre du Québec.

*Chaque formation MP-Plus est un pas de plus vers la meilleure version de votre organisation.*



François Trachy, Directeur du développement



## FORMATION Gérer les personnalités difficiles

### Contexte :

---

#### Le constat

Nous pouvons tous, un jour ou l'autre, être amenés à travailler avec une personne qui a des comportements difficiles, qui est systématiquement négative, qui voit le mal partout, qui crée une mauvaise ambiance...

Nous avons beau essayer diverses approches pour maintenir des relations positives et essayer de faire avancer le travail, rien n'y fait.

Ces personnes peuvent, par leurs attitudes, causer des dégâts considérables dans une organisation.

#### L'origine du problème

Ces collègues ne sont pas nécessairement de mauvaises personnes. Souvent, ils ne se sentent pas bien, parfois depuis très longtemps. Ce mal-être les empêche, tout simplement, d'adopter des comportements positifs.

Les stratégies que nous adoptons pour faire face à ces comportements sont souvent contre-productives. Elles semblent être normales, de bon sens, mais elles aggravent la situation.

Nous nous sentons, dès lors, impuissants face à ces personnes difficiles.

#### Solutionner le problème

Tout commence par une compréhension des mécanismes qui font qu'une personne adopte des comportements négatifs.

Celle-ci va vous aider à éviter les pièges dans lesquels vous tombiez par le passé. Vous allez pouvoir adopter des stratégies inédites, mais qui marchent. Et c'est étonnement facile à comprendre et à mettre en place. Pour vous aider à mettre en place vos nouveaux outils, nous allons vous aider à comprendre pourquoi vous avez plus de difficultés, face à certains comportements et ce que vous pouvez y faire.

### Objectifs de la formation :

---

#### AU TERME DE CETTE FORMATION, VOUS SAUREZ :

- ✓ Adopter des stratégies de communication à l'égard de personnes difficiles qui maximisent les chances de créer une relation constructive et productive.
- ✓ Prendre les actions pour protéger l'équipe, et vous protéger vous-même.
- ✓ Développer la capacité à ne pas vous laisser envahir par ce genre de comportement ou de personnes.
- ✓ Savoir détecter le moment où une rupture de la relation devient la meilleure solution et gérer cette étape de façon à souder l'équipe autour de vous.

### Bref :

---

- ✓ Identifier les bonnes stratégies de communication à l'égard d'une personne difficile.
- ✓ Adopter des attitudes cohérentes qui permettent de réduire la gravité des comportements et leur impact sur l'équipe et sur la bonne marche de votre organisation.
- ✓ Développer votre habileté à vous protéger et à réagir de façon efficace.
- ✓ Protéger l'équipe et réduire l'impact négatif sur votre organisation.
- ✓ Développer des rétroactions qui permettent de stimuler une amélioration durable des comportements.
- ✓ Obtenir l'adhésion du reste de l'équipe si vous devez en arriver à mettre fin à la relation.

# Détail sur le plan de cours

## Contenu

---

### Comprendre d'où viennent les comportements difficiles

- ✓ Comprendre les principaux mécanismes derrière les comportements difficiles
- ✓ Identifier les 6 types de comportements difficiles et leurs causes.
- ✓ Personnes difficiles ou personne en mal-être : être attentif à votre jugement et à ses conséquences sur le comportement du collaborateur en difficulté
- ✓ Comprendre pourquoi un désaccord peut dégénérer en conflit
- ✓ Application à vos situations vécues

### Définir ses objectifs

- ✓ Trouver un équilibre entre aide du collaborateur « difficile » et la protection de l'équipe, des collaborateurs, de votre organisation et de vous-même.
- ✓ Définir des objectifs relationnels pour avoir une attitude constante et efficace
- ✓ Ne pas jouer au « psy » de service : identifier les limites de votre champ d'action
- ✓ Application à vos situations vécues

### Développer votre capacité à faire face à des comportements difficiles

- ✓ Identifier les comportements avec lesquels vous avez le plus de difficulté et ceux que vous gérez plus facilement.
- ✓ Comprendre ce qui est en jeu chez vous dans les comportements que vous gérez difficilement.
- ✓ Développez des stratégies de protections efficaces et porteuses pour vous épargner et vous permettre de réagir de façon efficace.
- ✓ Application à vos situations vécues

### Prévenir les comportements difficiles

- ✓ Prévenir les situations, réactions susceptibles de créer des réactions inappropriées.
- ✓ Adopter une communication et des attitudes qui préviennent les comportements difficiles.
- ✓ Application à vos situations vécues

### Gérer les collaborateurs difficiles

- ✓ Développer votre proactivité et votre habileté à donner des rétroactions pour encourager des changements d'attitudes.
- ✓ Comprendre la courbe du changement pour encourager de façon durable les améliorations de comportements.
- ✓ Adopter les bonnes attitudes vis-à-vis de l'équipe pour éviter que les situations difficiles dégèrent ou ne créent une ambiance négative.
- ✓ Application à vos situations vécues

### Prendre les décisions qui s'imposent

- ✓ Identifier les limites de votre intervention.
- ✓ Détecter le point de non-retour lorsque le groupe, l'organisation ou vous-même êtes en danger.
- ✓ Vous assurez que vous avez fait tout ce qui devait être fait : ni plus ni moins.
- ✓ Gérer votre inconfort face aux décisions à prendre.
- ✓ Communiquer la décision à la personne intéressée.
- ✓ Communiquer la décision à l'équipe de façon à la ressouder.
- ✓ Application à vos situations vécues

## LE FORMATEUR

### Jean-Luc Dupont

Auteur, formateur, coach et conférencier

Jean-Luc Dupont, a occupé différentes fonctions d'encadrement dans le secteur des services (transport aérien, télécommunications mobiles) qui l'ont amené à gérer des équipes aux profils différents (ingénieurs, commerciaux...) et à participer à de nombreux comités de direction et conseils d'administration.

Formateur certifié, Jean-Luc anime des présentations dans des groupes de 12 à 30 personnes sur sa passion : les types de personnalité.



**Jean-Luc Dupont, le formateur et le conférencier** a diffusé des centaines de formations en Allemagne, Angleterre, Belgique, France, Grand-Duché de Luxembourg, Suède, Russie et au Québec.

**Jean-Luc Dupont, l'expert** est certifié sur toute une série d'outils de compréhension des types de personnalité MBTI Step I, MBTI Step II, MTRI (outil de cohésion d'équipes), ActionTypes (coaching de sportifs et liens entre posture / motricité et types de personnalité), Process Communication Management. Jean-Luc a suivi de très nombreuses Master Class. Il réalise des conférences pour des praticiens au plus haut niveau (British Association for Psychological Types, Association des praticiens ActionTypes certifiés, ...).

**Jean-Luc Dupont, l'auteur** a écrit un livre de 200 pages : « « Vous êtes unique, vos interlocuteurs aussi ! Collaborer efficacement et vivre en harmonie avec TOUS les types de personnalité ». Ce livre offre de façon concrète et pragmatique les clés pour adapter sa communication à chacun de ses interlocuteurs, quel que soit son profil.

**Jean-Luc Dupont, et l'étendue de sa formation** a formé des centaines de cadres, de gestionnaires, de superviseurs et d'employés à la communication, au leadership et à la compréhension des différents types de personnalité.