PLAN DE COURS

FORMATION :
GERER LES COMPORTEMENTS DIFFICILES





LES EXPERTS EN DÉVELOPPEMENT

LE GROUPE MP-PLUS OFFRE DES FORMATIONS PERSONNALISÉES EN ENTREPRISE DEPUIS PLUS DE 25 ANS. PLUS 3500 PARTICIPANTS SUIVENT NOS FORMATIONS ANNUELLEMENT.

NOS FORMATIONS SONT PRISÉES, CAR ELLES SONT FORMATÉES & PERSONNALISÉES POUR CHACUNE DES ENTREPRISES AVEC QUI NOUS COLLABORONS.

GROUPE mp-plus formations +

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 30 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 comportements difficiles**

« Gérer les comportements difficiles » : Comment transformer les défis en opportunités !

Durée :
Formation synchrone → 6 heures
Formation asynchrone → 4 heures

Contexte

Chacun de nous peut, à un moment donné, être confronté à des collègues ou des collaborateurs présentant des « comportements difficiles », au point de donner mal à la tête ! Ces individus sont souvent perçus comme négatifs ou déstabilisateurs ; ils savent très bien comment influencer de manière significative le climat de travail et la productivité d'une équipe.

Identifier la source du problème

Il est essentiel de comprendre que derrière chaque « comportement difficile » se cache souvent un des deux problèmes suivants : un mal-être profond ou une forme d'insatisfaction non exprimée. Ces personnes ne sont pas intrinsèquement problématiques, mais peuvent être en proie à des difficultés personnelles ou professionnelles affectant leur conduite au travail.

Approche stratégique

Les méthodes conventionnelles pour gérer ces comportements peuvent parfois exacerber la situation. C'est pourquoi la formation « Gérer les comportements difficiles » propose des techniques novatrices et éprouvées, conçues pour transformer les interactions négatives en relations constructives.

Ainsi, vous apprendrez à :

- ✓ Reconnaître les signaux précurseurs de comportements problématiques.
- ✓ Appliquer des stratégies de communication efficaces qui désamorcent les tensions.
- ✓ Encourager un changement de comportement positif tout en préservant l'estime de soi de chacun.

Résultats tangibles

- ✓ Améliorer le climat de votre équipe et augmenter la collaboration.
- ✓ Réduire le stress et les conflits, favorisant ainsi une meilleure cohésion d'équipe.
- ✓ Développer une meilleure compréhension des dynamiques interpersonnelles, vous rendant ainsi plus apte à gérer diverses personnalités de manière efficace.

FORMATION - **Gérer les comportements difficiles**

Plan de la formation

L'importance de se connaître et de savoir gérer les émotions

- ✓ Le syndrome de l'autosabotage : on ne peut pas changer ce que l'on ne reconnaît pas (dialogue interne, image de soi, posture, etc.)
- ✓ Cerner ses forces et ses lacunes en termes de communication d'affaires
- ✓ Votre message *verbal* et *non verbal* est-il cohérent ?
- ✓ Gérer efficacement les interactions en situation de stress ou avec des personnes difficiles
- ✓ Déclencher et maintenir un état d'excellence (être dans sa *zone* ou trouver son *flow*)

Comprendre la dynamique humaine

- ✓ Exercice introduction
- ✓ Présentation des principes de base de la communication relationnelle
- ✓ Importance du «go et no-go» dans la communication générale
- ✓ L'Exploration des besoins fondamentaux des individus en comportements troubles

Introduction à l'interrogatoire cognitif avec les comportements difficiles

- ✓ Introduction au questionnement stratégique et son importance dans la communication difficile
- ✓ Compréhension des différents problèmes de comportements et leurs impacts dans la communication avec le gestionnaire et à l'intérieur de l'équipe
- ✓ Stratégies pour interagir efficacement avec des personnes présentant des comportements difficiles
- ✓ Exercice

Approfondissement de la sémantique linguistique et données psychométriques

- ✓ Analyse de certains mots importants de la discussion, dans la collecte d'information pour gérer un comportement difficile
- ✓ Utilisation des données provenant de tests psychométriques pour mieux comprendre les préférences et les tendances de communication
- ✓ Exercice

FORMATION - Gérer les comportements difficiles

Interventions psychologiques de crise et leadership

- ✓ Techniques d'interventions et gestion de crise pour gérer les discussions difficiles
- ✓ Introduction aux principes du leadership et de la gestion managériale en situation complexe : savoir garder un leadership sain et efficace

Sciences et analyse du comportement

- ✓ Introduction aux concepts de sciences du comportement et à leur application dans la communication
- ✓ L'humain derrière ce comportement complexe
- ✓ Utilisation des données comportementales pour adapter sa communication en fonction des besoins individuels
- ✓ Techniques de gestion de l'émotion pour rester calme dans des situations intenses
- ✓ Pratique de la maîtrise de soi pour maintenir une communication constructive
- ✓ Exercice

Techniques de négociation avec des personnalités difficiles

- ✓ Approfondissement des techniques de discussion pour désamorcer les situations tendues basées sur les principes du FBI (États-Unis) et du RAID (France)
- ✓ Approches de résolution de problèmes axées sur la collaboration
- ✓ Exercice

Synthèse et plan d'action

- ✓ Révision des compétences et des stratégies apprises tout au long de la formation
- ✓ Discussion sur l'application pratique des connaissances dans des contextes réels
- ✓ Élaboration d'un plan d'action individuel pour améliorer la gestion des interactions avec des personnalités difficiles (entre les séances pour une pratique active)

LA FORMATRICE

Christine Gagnon



Formatrice, conférencière, auteur

Christine Gagnon enseigne la communication depuis plus de 20 ans. Véritable passionnée du langage, des relations humaines et du développement professionnel, elle est reconnue comme une experte dans le domaine. Elle a coécrit un ouvrage de référence sur la communication, qui est aujourd'hui utilisé dans plusieurs contextes de formation et d'intervention.

Au fil des années, Christine a bâti une carrière d'enseignante et de formatrice particulièrement riche et diversifiée. Elle est fréquemment invitée à donner des conférences, des ateliers et des formations dans de nombreuses universités québécoises, et ce, auprès de publics variés allant des étudiants aux professionnels en exercice.

Elle cumule plus de 12 000 heures de formation données dans des organisations de premier plan, telles que la Défense nationale, les Forces armées canadiennes, le Service d'aide à l'enfance et à la jeunesse de l'Université du Québec à Montréal, ainsi qu'auprès de nombreuses entreprises du secteur privé. Son expertise est recherchée pour sa capacité à transformer des enjeux complexes de communication en stratégies simples, efficaces et durables.

Christine a livré plus de 650 présentations à travers le Canada, dans tous les secteurs d'activités confondus, et continue de coacher des centaines de professionnels chaque année. Sa capacité à créer des liens de confiance, à susciter la réflexion et à stimuler le changement est au cœur de sa réputation. Elle accompagne également des équipes de direction et des gestionnaires dans l'amélioration de leurs compétences interpersonnelles et dans la gestion des dynamiques organisationnelles.

Voici un éventail de spécialisation que possède Christine Gagnon :

- ✓ Formation en communication relationnelle
- ✓ Formation en sémantique linguistique
- ✓ Formation en tests psychométriques
- ✓ Formation Interventions psychologique de crise
- ✓ Formation gestion des employés
- ✓ Analyse du comportement