

## 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.

## 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 : 7 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.

### 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

## 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)

## Christine Gagnon

### Formatrice, conférencière, auteur

Christine enseigne la communication depuis plus de 20 ans, elle est une experte en communication non verbale, et elle s'est spécialisée sur la détection du mensonge : elle est coauteur du livre VOIR MENTIR.

Sa carrière d'enseignante est tout aussi variée : elle est fréquemment invitée à donner des conférences et des ateliers sur la communication dans diverses universités et dans différents départements. Christine Gagnon a dispensé plus de 12 000 heures de formation à plusieurs entreprises dans différents secteurs de l'industrie comme la Défense nationale et les Forces Armées Canadiennes, le Service d'aide à l'enfance et à la jeunesse de l'Université du Québec à Montréal, etc.



Auteure d'un rapport intitulé « La bouche dans tous ses états », elle est également coauteure du livre « To Catch a Lie » et elle a fait de fréquentes apparitions dans les médias. Elle a livré plus de 650 présentations dans des dizaines d'entreprises canadiennes de tous les secteurs d'industrie et d'innombrables heures d'enseignement et coaching en communication non verbale. 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
- ✓ Formation en interrogatoire sur les « personality disorders »
- ✓ Formation de ton collègue
- ✓ Analyse du comportement