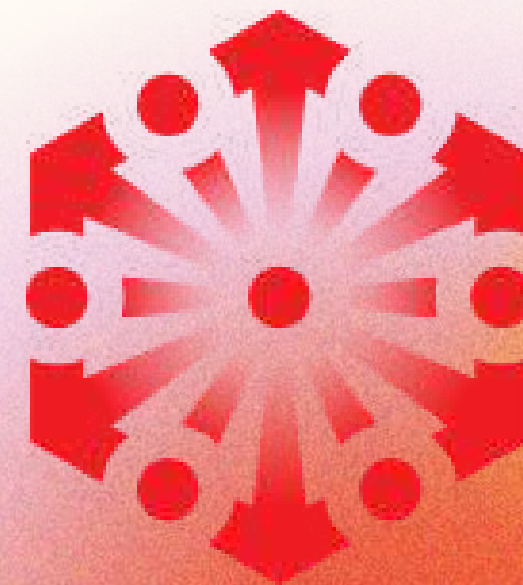


Relations difficiles au travail?

Apprendre à dénouer les
impasses grâce à l'approche
empathique et ferme



FONDATION
J. ARMAND
BOMBARDIER



Mathieu Guénette
C.O. CRHA

**Intervention auprès
des ex-détenus et à
Suicide Action
Montréal**

HEC Montréal Chargé de
cours (2010 à 2020)
*Psychologie et gestion des
personnalités difficiles*

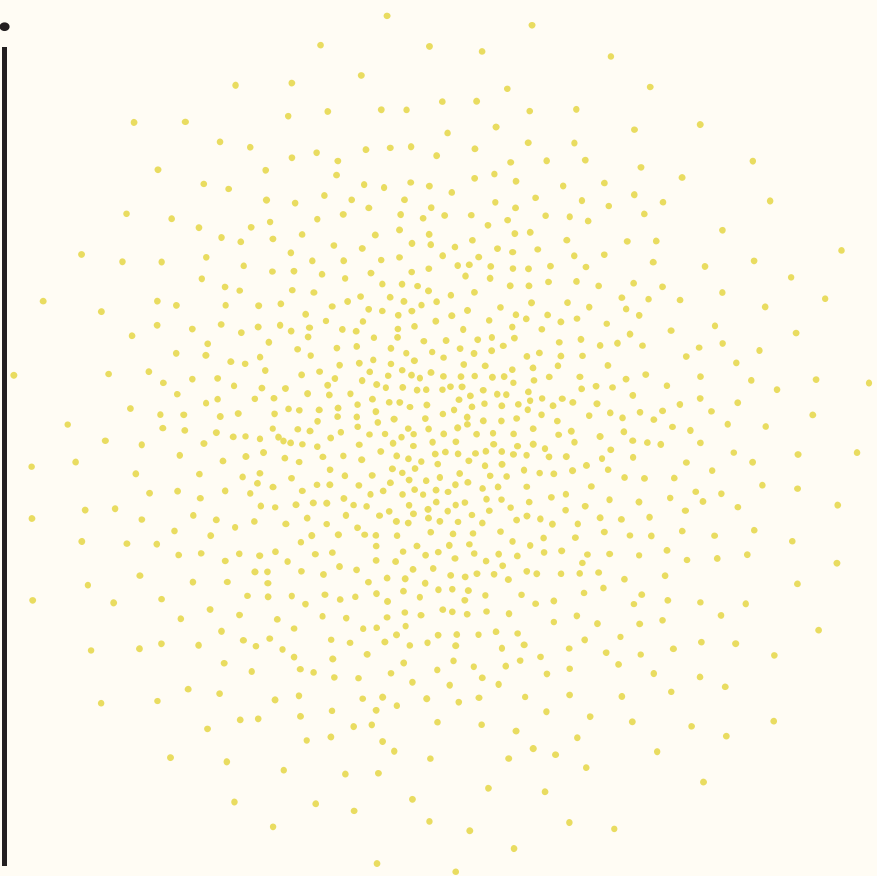
UQAM Chargé de cours au
doctorat en psychologie

**Évaluation de potentiel
et coaching
(depuis 2006)**

**Guide en sélection
Candidat Viscéral (2017)**
ayant obtenu 2 prix
professionnels

**Directeur d'équipe
(2013 à 2017)**

Balado *Les Ambitieux*
depuis 2019



**Profil
aux comportements
difficiles**

=

PCD

Objectifs de la formation

Suite à cet atelier, vous serez en mesure de...



1

Décrire la dynamique des PCD
et leur impact

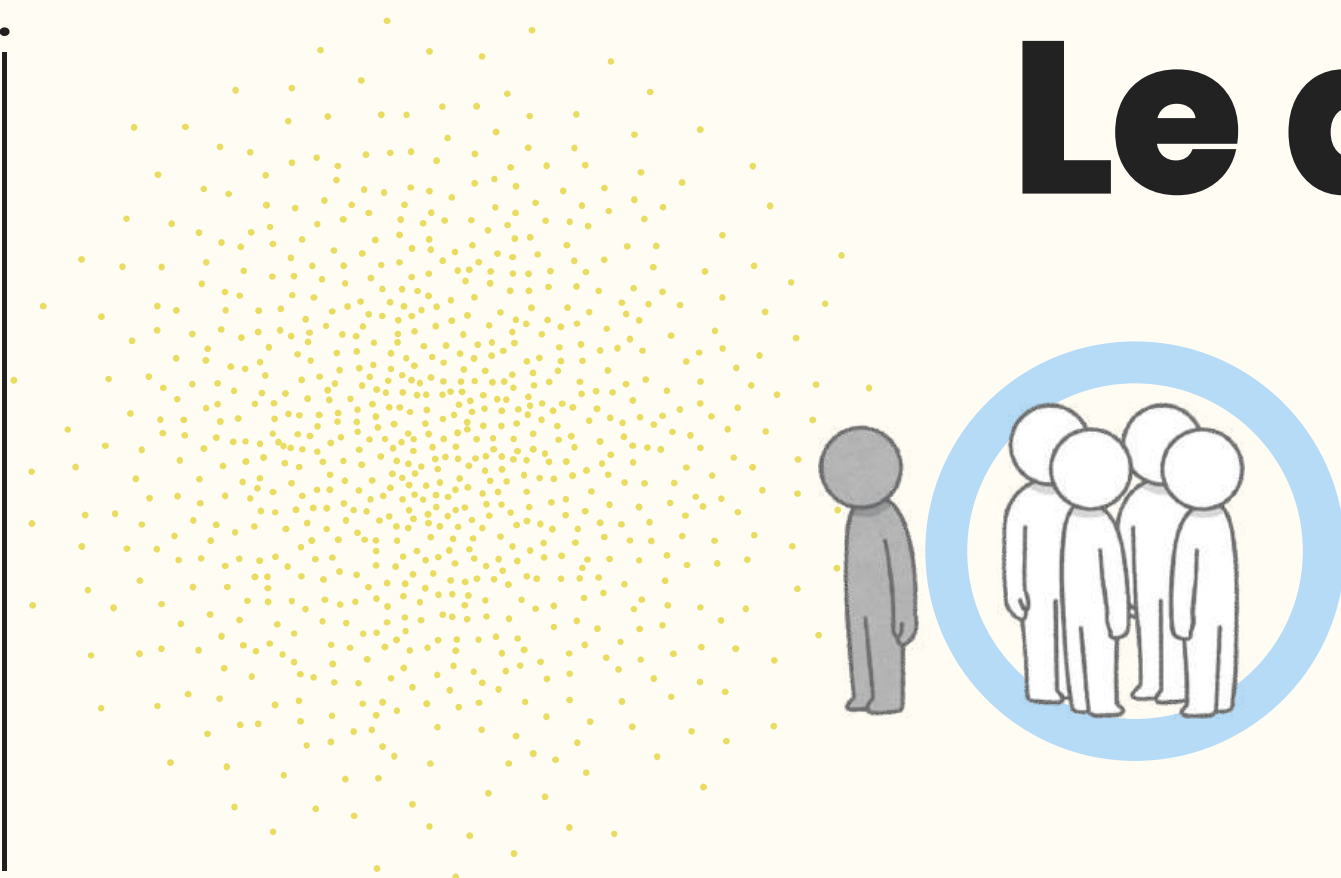
2

Distinguer différents PCD

3

Acquérir des pistes
d'intervention auprès des PCD

Le déroulement



- **Comprendre**
- **Dynamique des PCD**
Différents profils de PCD



- **Intervenir**
- **Différentes tactiques**
Exercice d'intervention



- **Retour sur**
les apprentissages

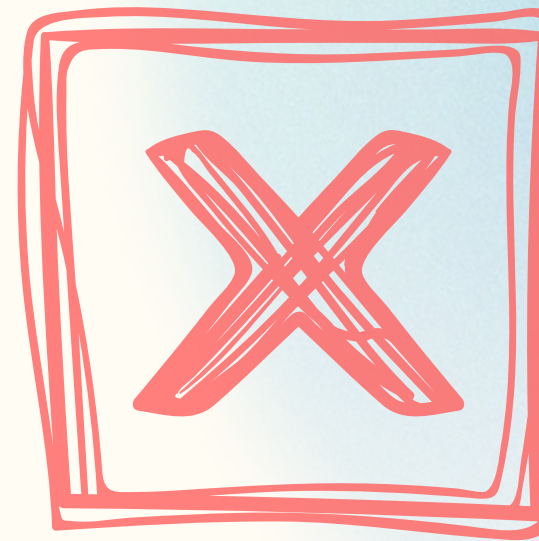
Comprendre

Il faut toujours privilégier
l'authenticité dans nos échanges.



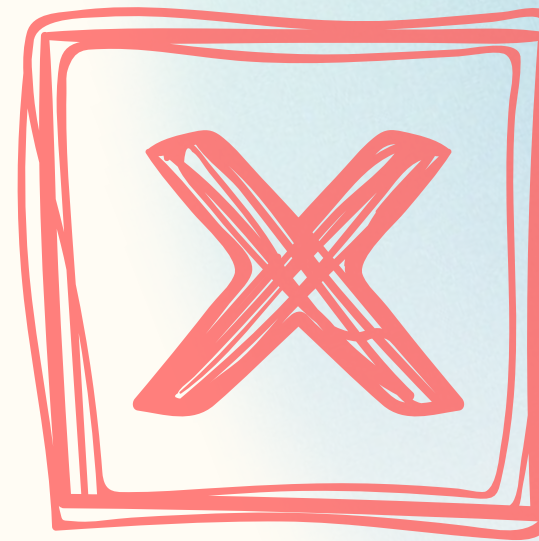
Vrai ou **Faux**

Avec un PCD, il est important de
ne jamais rien confier de
personnel.



Vrai ou Faux

Il y a des PCD pour lesquels il est
préférable de ne pas éprouver
d'empathie .



Vrai ou Faux

Défis d'intervention

1

**Intervenir
sur la
relation**

2

**Intervenir sur
l'objectif**

3

**Intervenir
auprès de
soi-même**

4

**Intervenir
auprès des
autres
autour**





**Attention
aux
diagnostics!**

→ Ne jamais émettre
de diagnostics

→ Ne jamais se
référer à des
troubles dans un
rapport ou
échange officiel

Des outils pour identifier différents profils



◦ **le fier**
inspiré du narcissique



l'instable ◦
inspiré de la personnalité
limite



le caméléon ◦
inspiré du passif-agressif



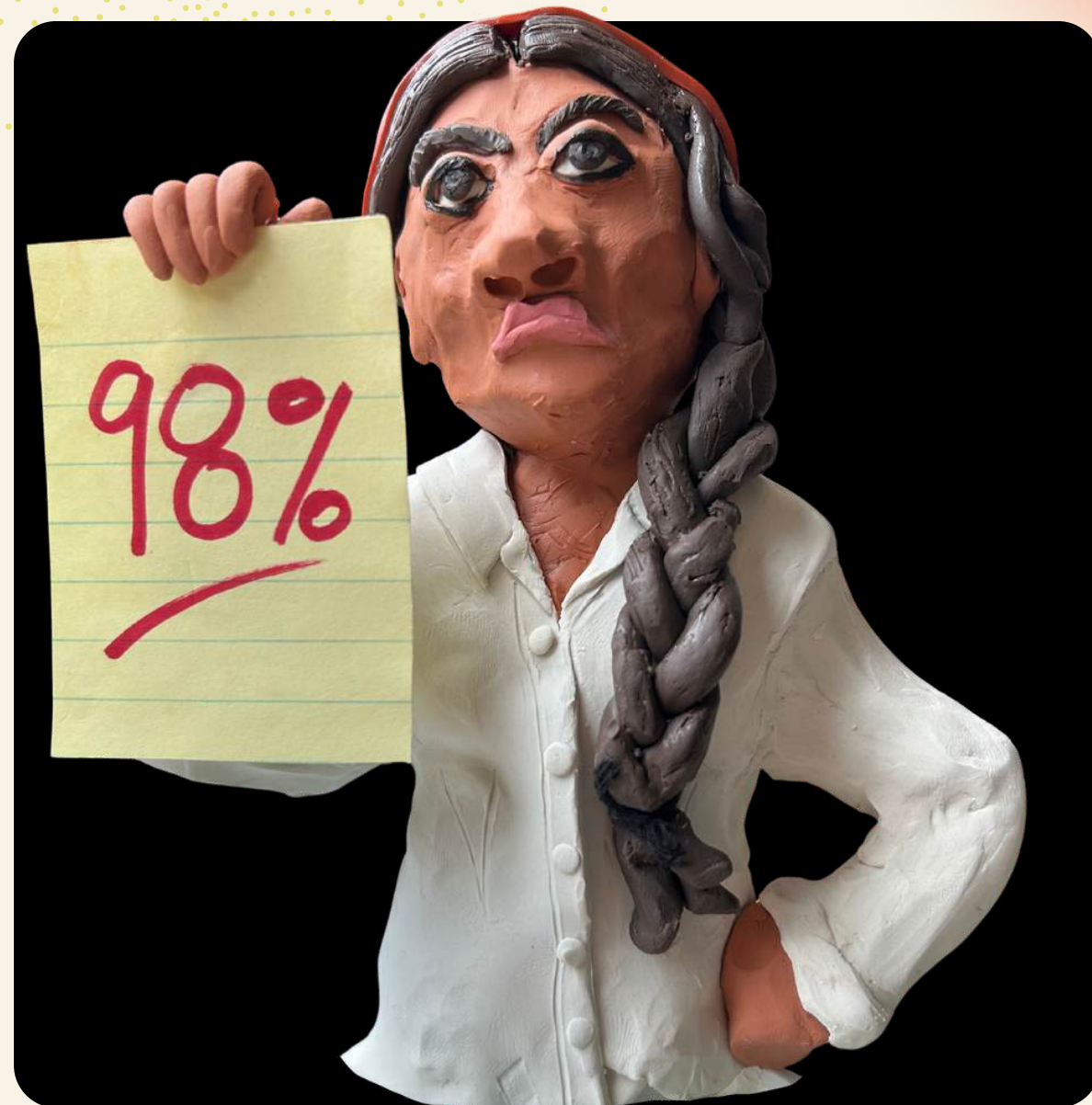
◦ **le méfiant**
inspiré du paranoïaque



◦ **l'obéissant**
inspiré du dépendant



le timide ◦
inspiré de l'évitant

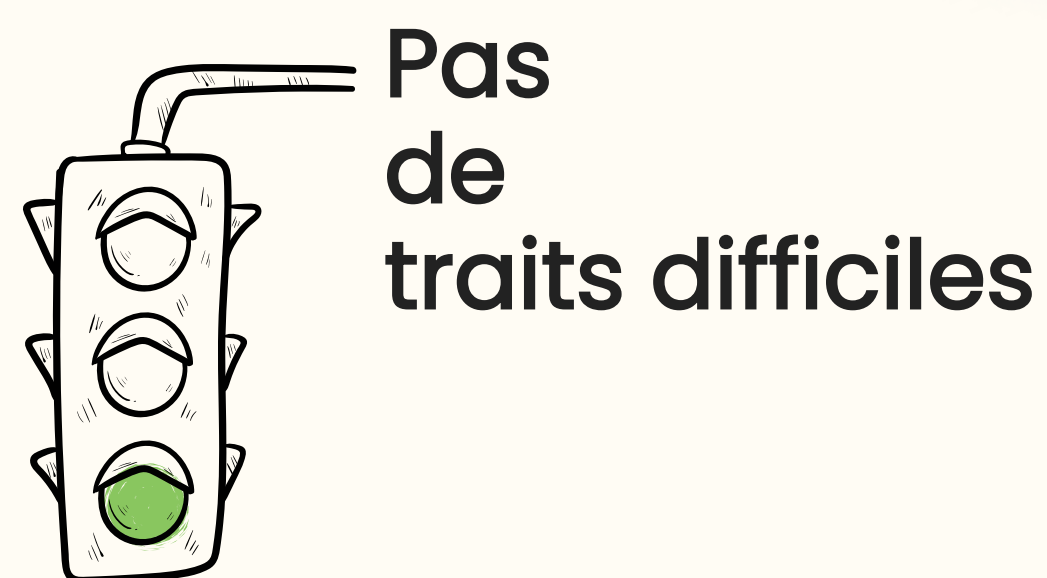
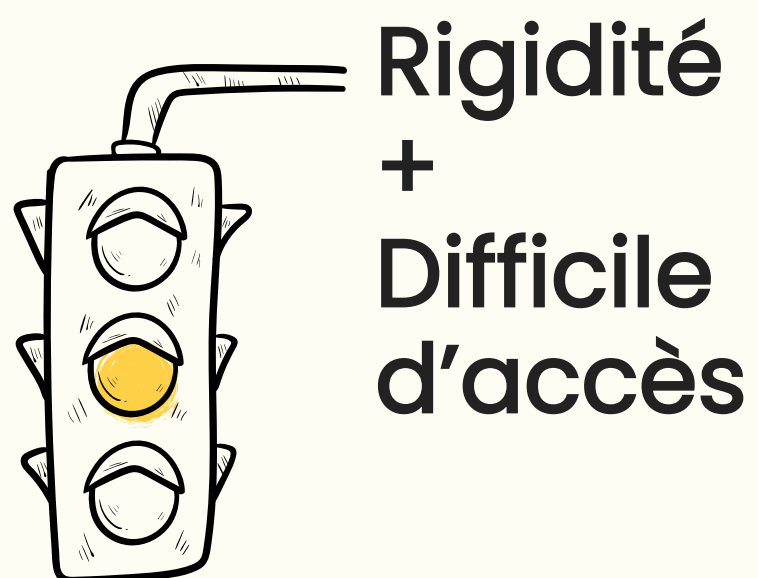
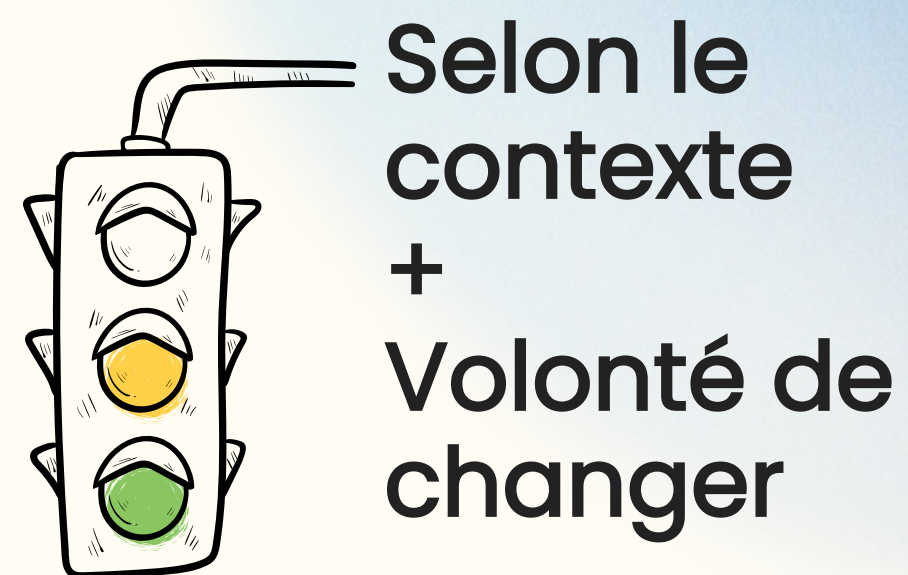
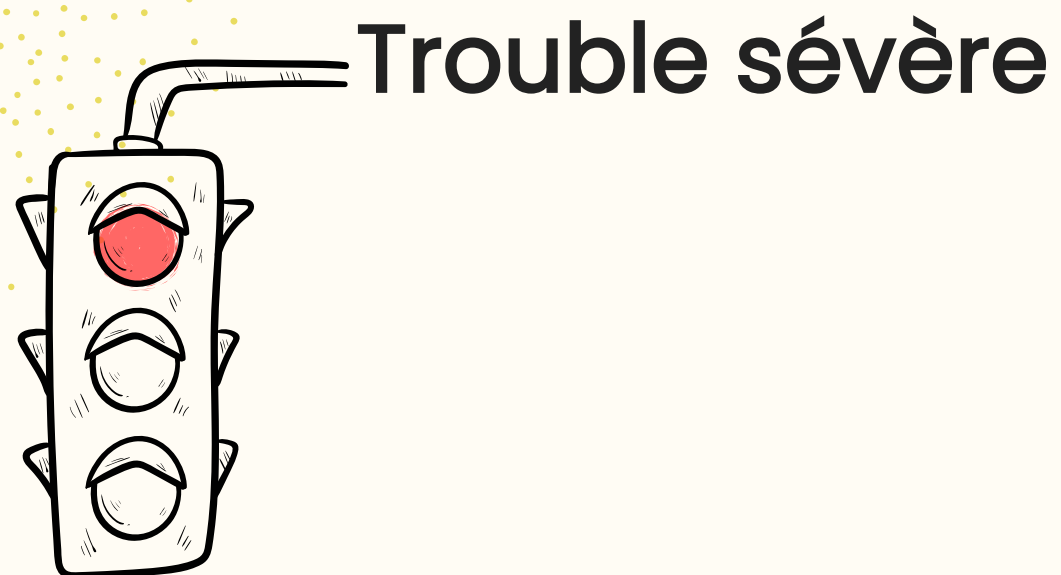


le compétitif ◦
inspiré de la personnalité type A

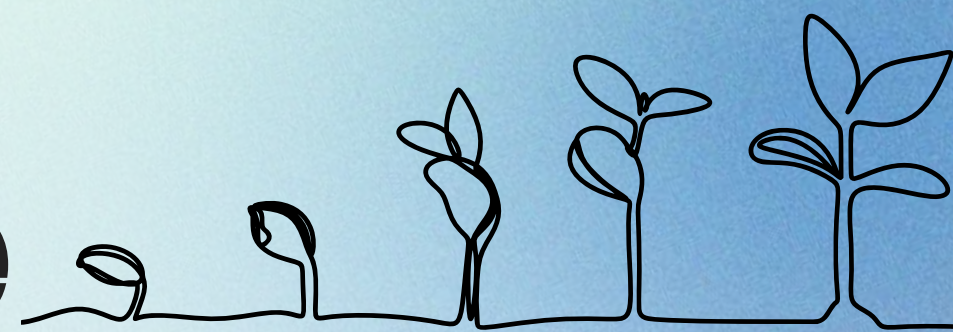


◦ **le perfectionniste**
inspiré de l'obsessif-compulsif

Intensité des traits



Séquence



Croyances

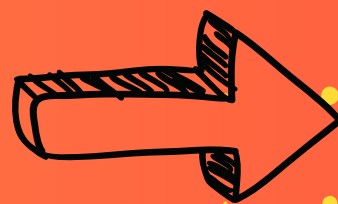


**Règles
personnelles**

Comportements



Situation gâchette



Mécanismes de défense

Fight
combattre



Flight
fuir

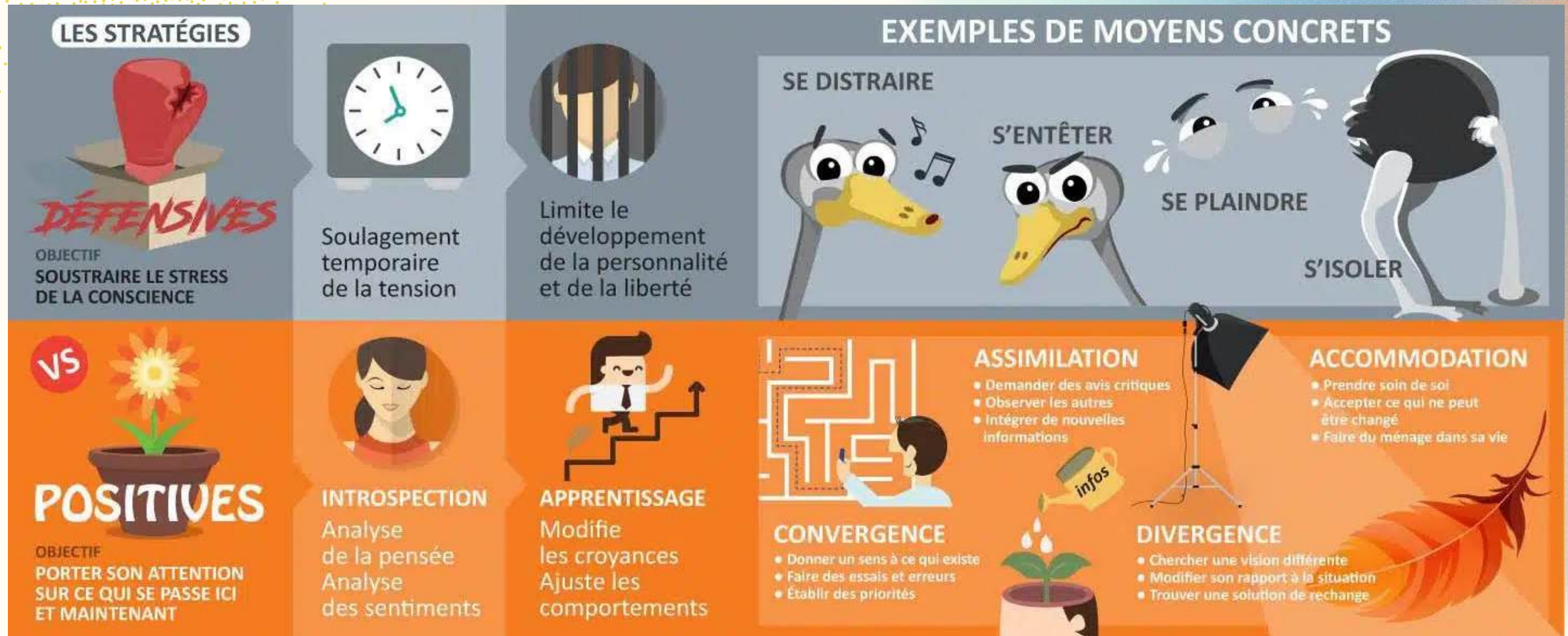


Flock
se regrouper

Freeze
figer



Deux stratégies



Exercice à partir d'une mise en situation



Mise en situation

William est un jeune intervenant. Il prend son travail très à coeur. Toutefois, il se plaint souvent du manque de reconnaissance.

Il fait souvent des commentaires sarcastiques sur l'équipe de direction. Quand on lui demande ce qu'il veut dire, il cherche à rassurer en disant que c'est des blagues.

William effectue bien son travail, mais son attitude est parfois dérangementante.

Que pensez-vous du profil de William?



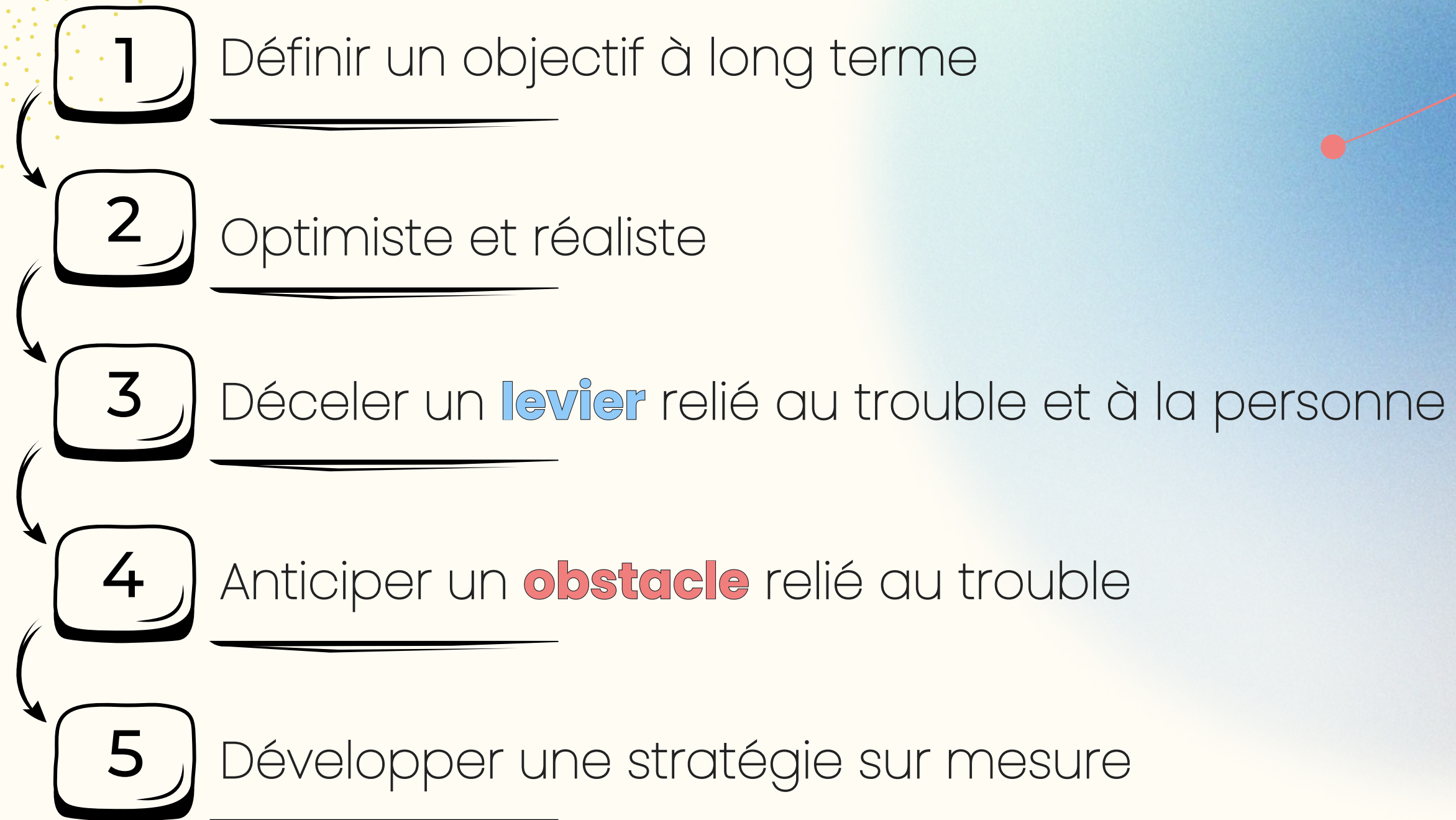
Questions

Quel est le profil de William?

Quel est votre réflexe naturel avec William?



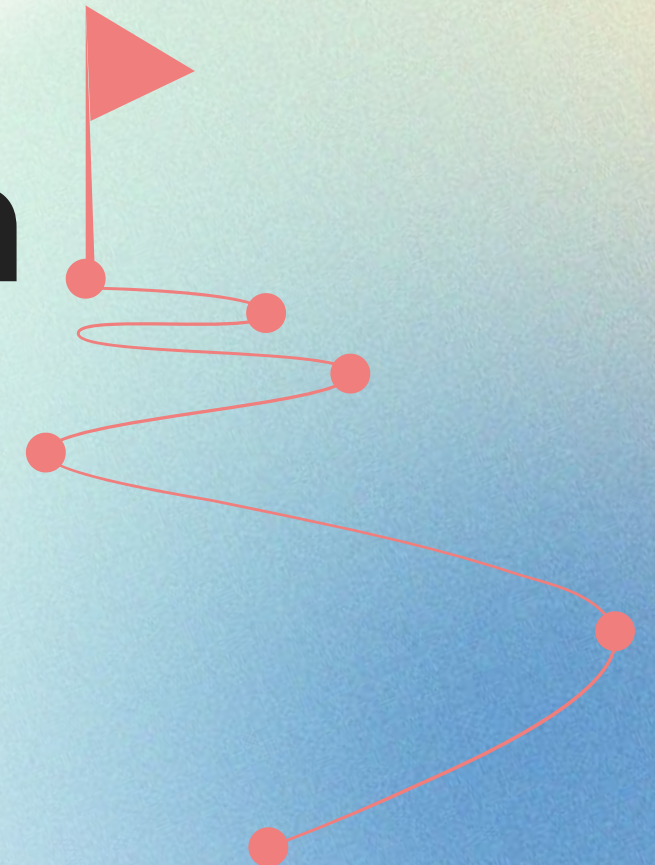
Intervenir



- 1 Définir un objectif à long terme
- 2 Optimiste et réaliste
- 3 Déceler un **levier** relié au trouble et à la personne
- 4 Anticiper un **obstacle** relié au trouble
- 5 Développer une stratégie sur mesure

Modèle d'intervention

Une première rencontre (partie 2)

- 
- 
- 1 Définir un objectif à l'échange
 - 2 Déceler un **levier**
 - 3 Anticiper un **obstacle**
 - 4 Développer une tactique liée à la situation
 - 5 Préparer une amorce (comment entamer la discussion)

Adopter un bon état d'esprit



Contrer les débordements



Adopter la position basse



Dépersonnaliser son propre rôle



Suivre et mener



Conclure comme un vendeur



Exercice à partir d'une mise en situation



Mise en situation

Jessica est votre adjointe. Elle est dévouée et très dynamique. Elle vous voit comme un ami et elle se confie souvent sur sa vie personnelle.

Jessica a tendance à rencontrer des conflits avec certains collègues pour des détails. Elle s'empporte en utilisant des mots dénigrants, mais l'instant d'après, elle s'excuse.

Depuis quelques jours, Jessica parle très peu et elle ne sourit plus. Elle fait le strict minimum.

Comment souhaitez-vous agir avec Jessica?



Questions

Quel est le profil de Jessica?

Quel est votre réflexe naturel avec Jessica?

Quel serait votre objectif avec Jessica?

Quelle est votre stratégie d'intervention?

Quelle serait une tactique à mettre en place?



Retour sur les apprentissages

Qu'est-ce que vous retenez le plus de cet atelier?

Que comptez-vous faire de différent au travail dorénavant?



Pour compléter cette formation

les
ambitieux

Le balado *Les Ambitieux* porte sur des ouvrages de référence. Je vous propose quelques épisodes.

Le balado peut être écouté via iTunes ou Spotify.





l'instable



le fier



le méfiant



le caméléon





Balados

l'obéissant



le timide



le perfectionniste



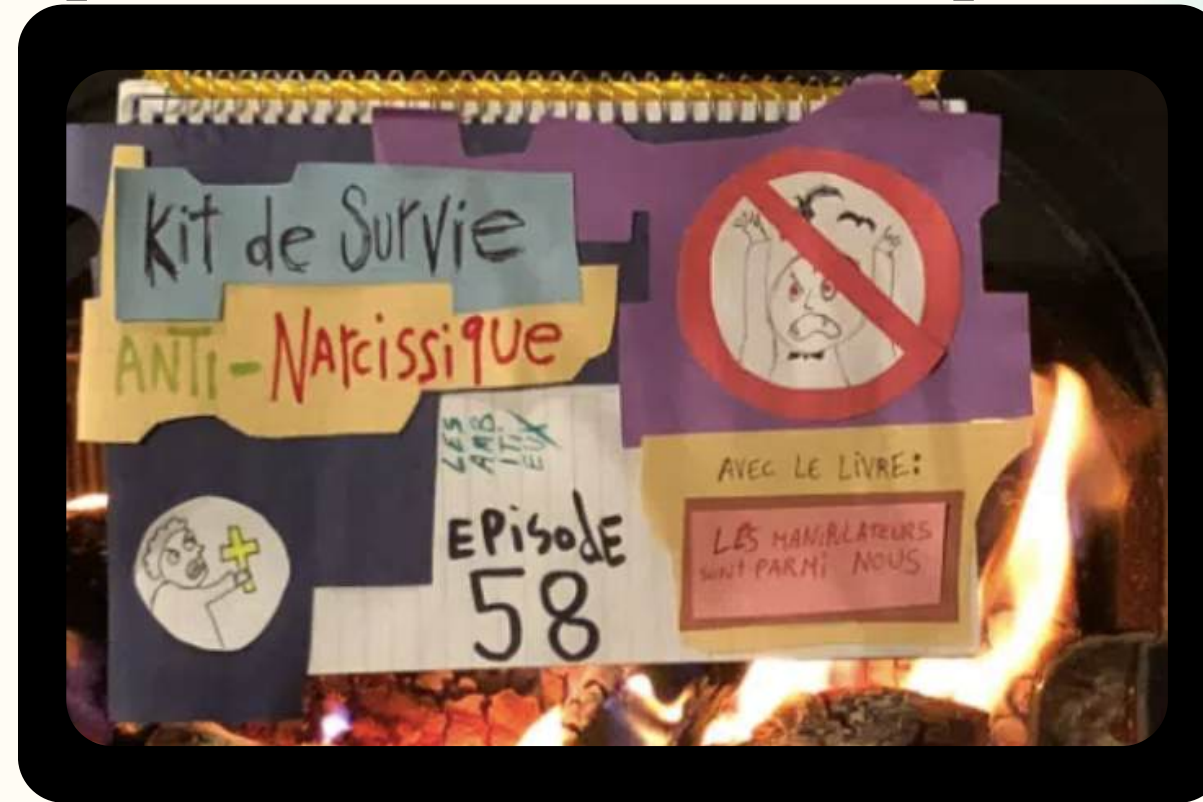
le compétitif



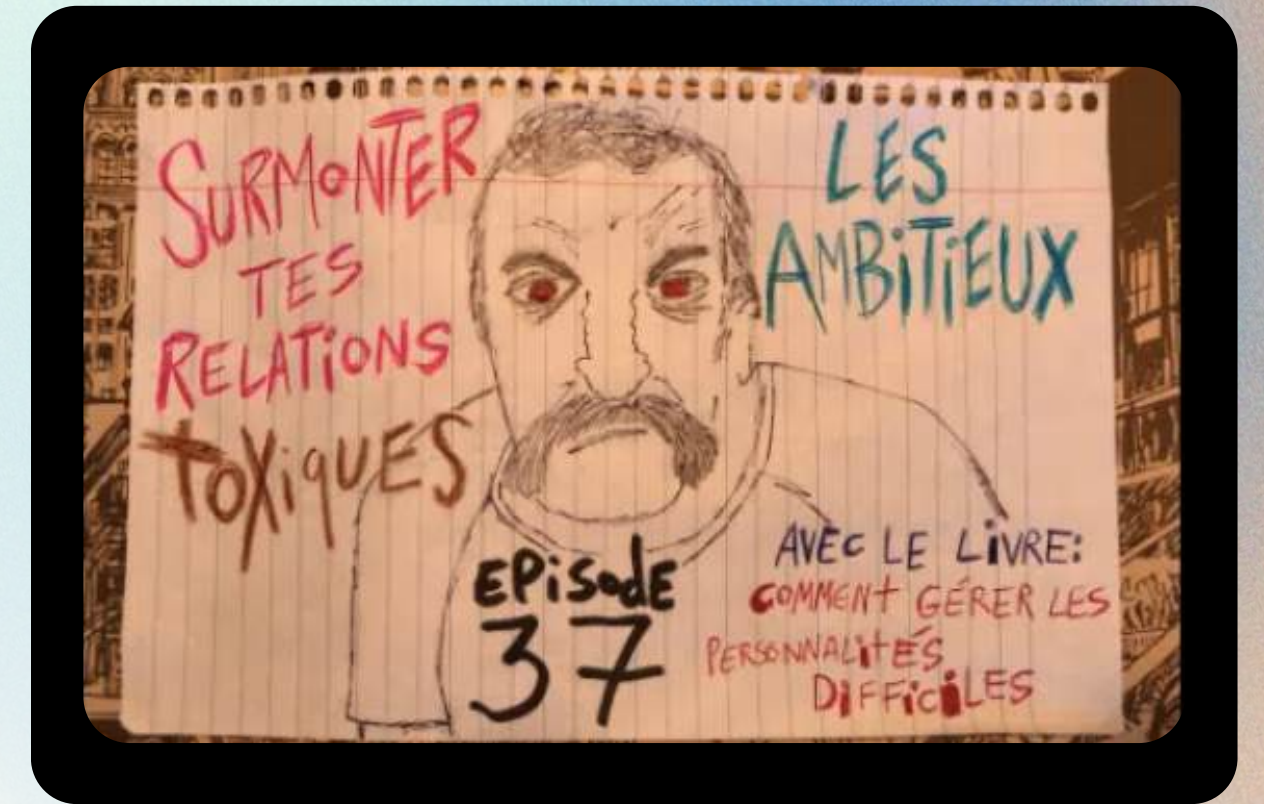


Balados

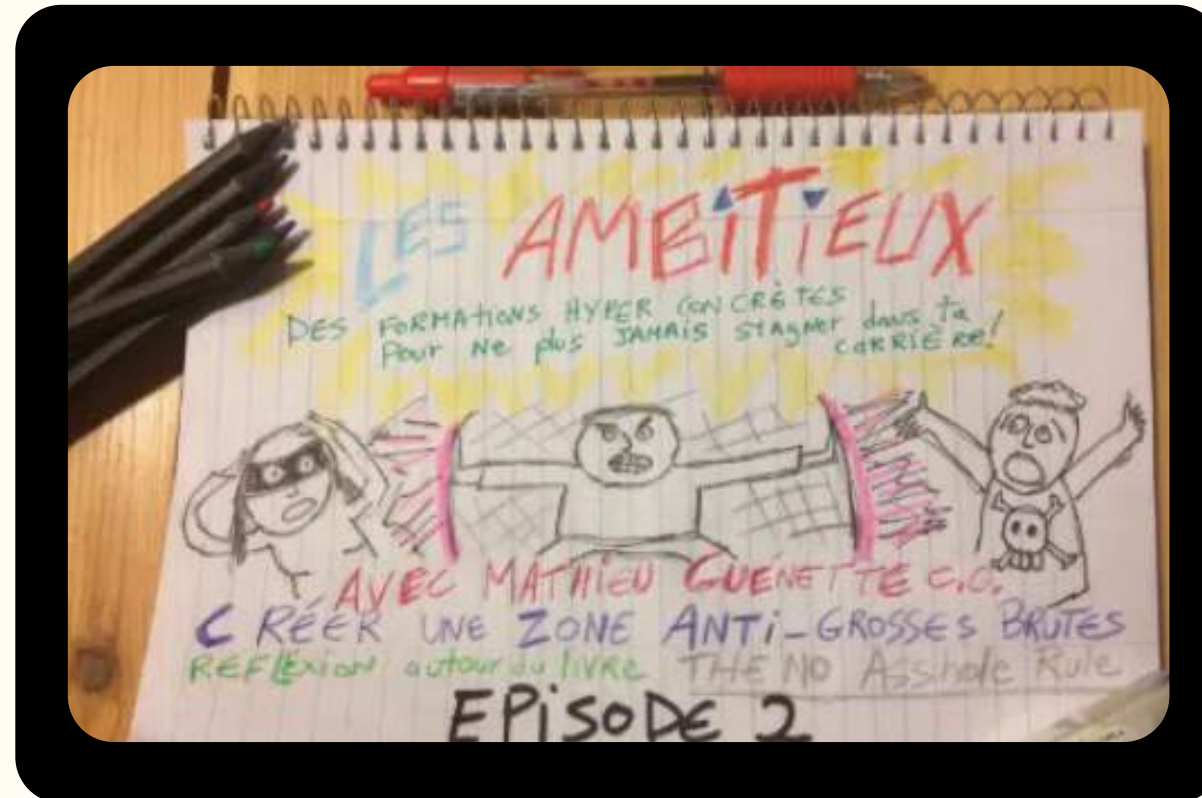
le fier
(pervers narcissique)



inspiré du cours HEC Mtl



pour une culture saine



comprendre les origines



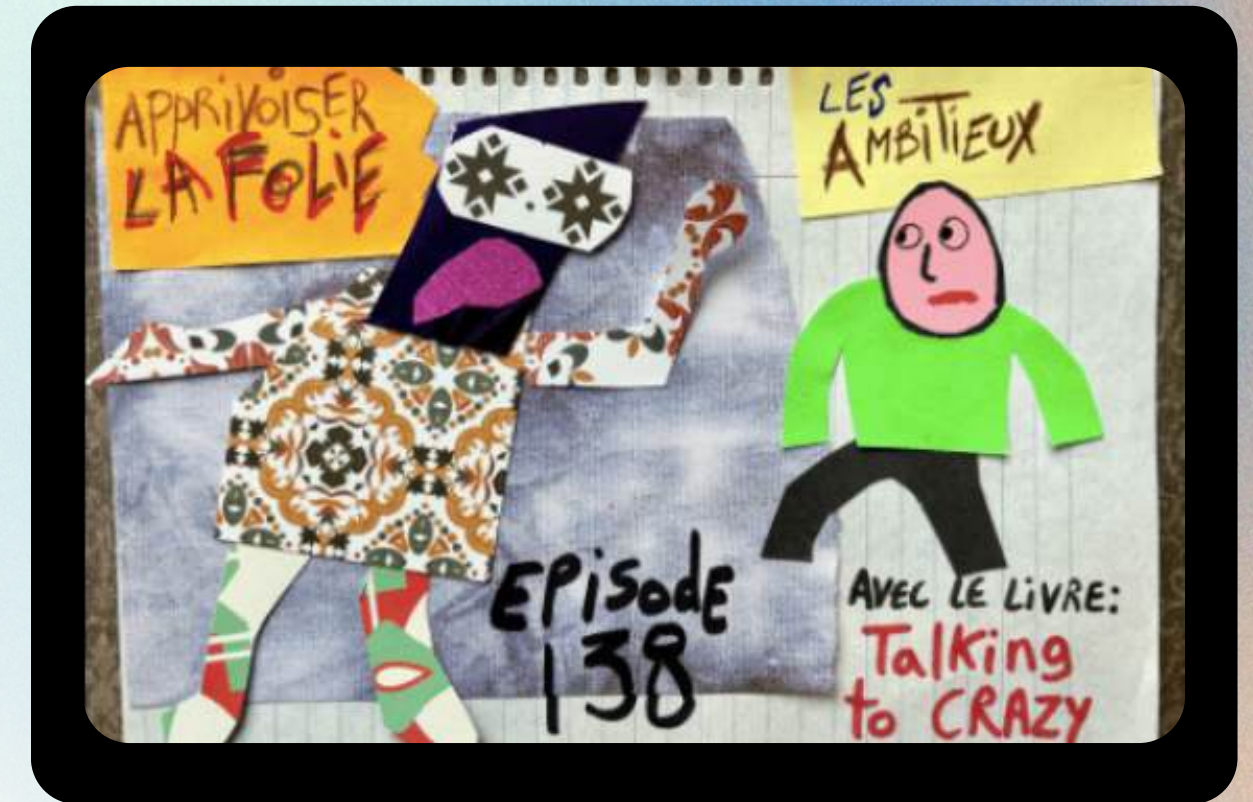


Balados

intervenir sur la motivation



situation de crise



mécanismes de défense



analyse transactionnelle





Balados

la position basse



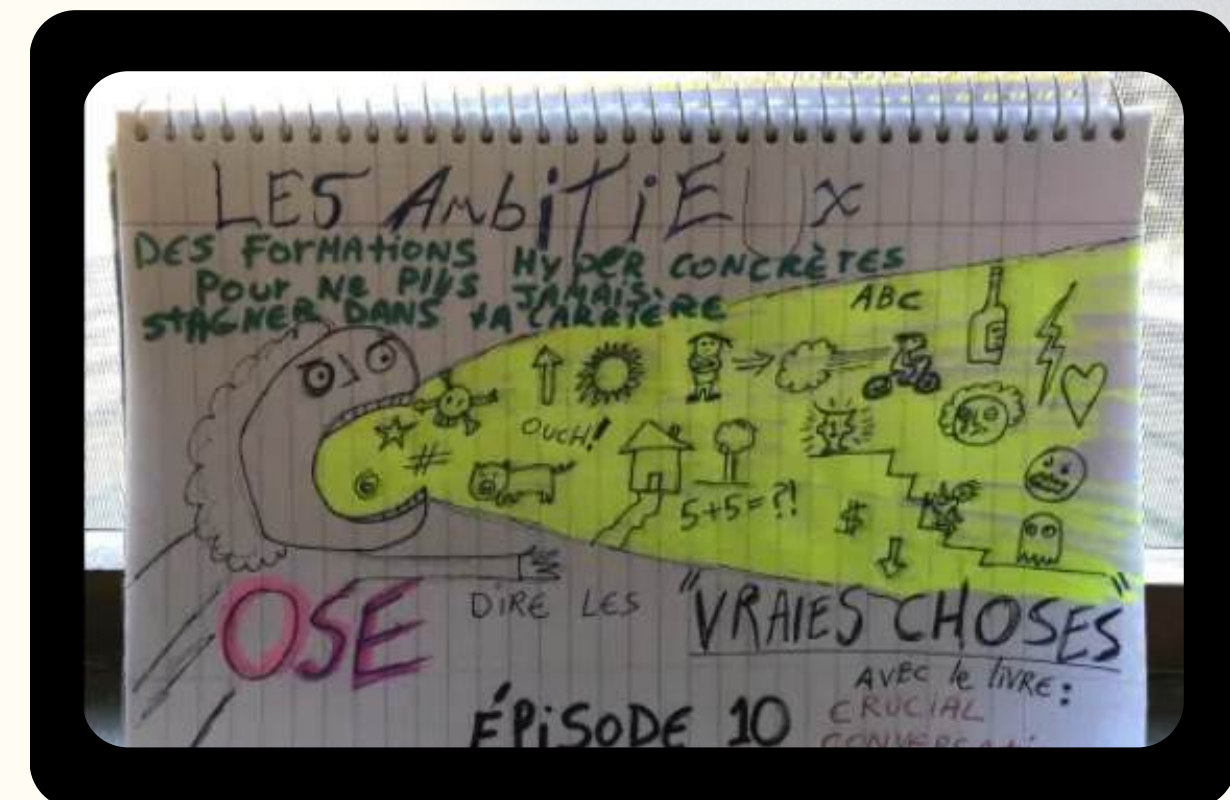
combiner empathie et fermeté



communication non violente



affirmation de soi





Balados

définir la relation



l'art de bien dire NON



principes de communication



intelligence émotionnelle



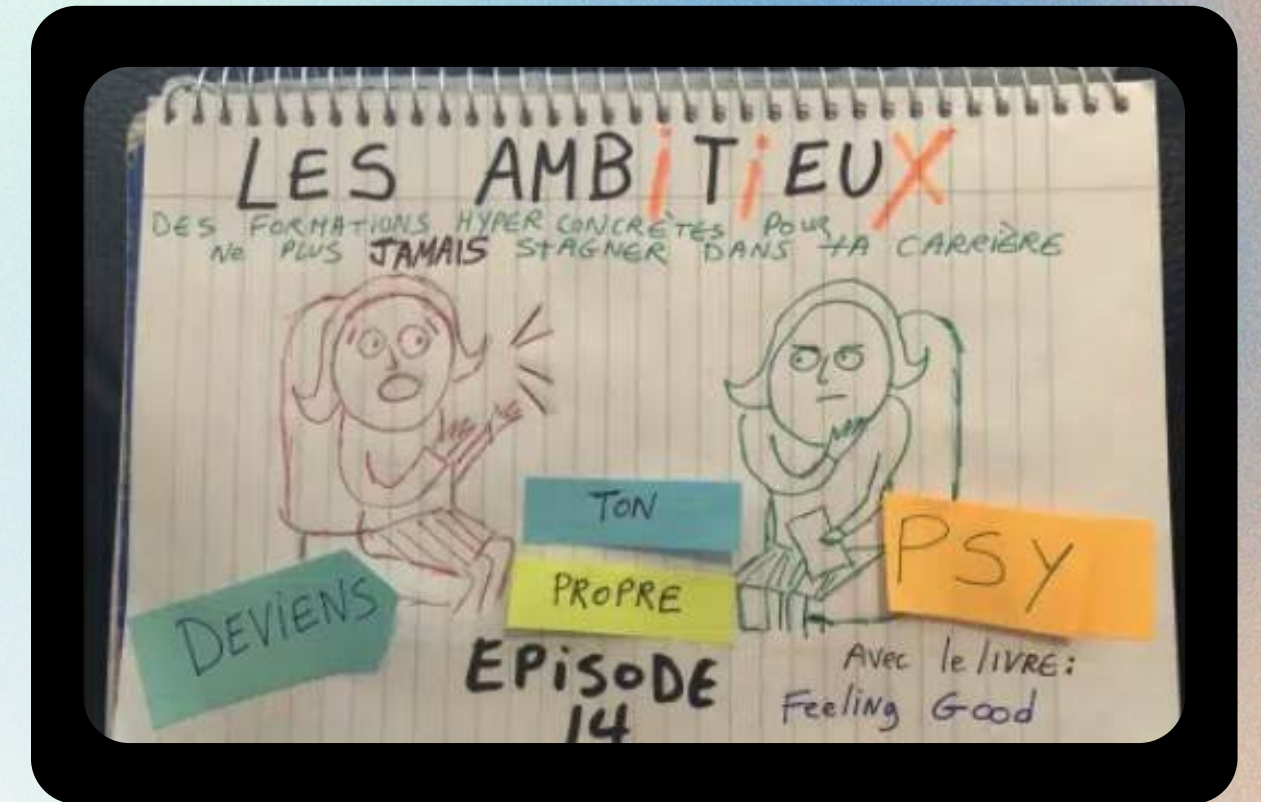


Balados

l'introspection



gérer nos distorsions



gérer nos biais



les schémas



Merci pour votre attention

**vous avez des
questions?**



514.512.4454



mguenette@ambitieux.net



relationsdifficiles.ca