

Formation Management des comportements difficiles

 2 jours/14 Heures

 MGT-DIF

 10 pers. max

 1 100,00€ HT (inter-entreprises)

Objectif

Acquérir les méthodes pour identifier et réagir efficacement face aux comportements difficiles. Développer ses compétences de manager communicant pour recadrer sans bloquer la situation. Réinstaurer un climat de travail serein au sein de son équipe.

Pré requis

Avoir une expérience en management, avoir vécu une ou des situations avec des collaborateurs difficiles sont un plus pour la participation à cette formation Management des comportements difficiles.

Moyens Pédagogiques

En présentiel, la formation se déroulera dans une salle équipée d'ordinateurs avec les logiciels nécessaires. Les participants peuvent également se munir de leur propre ordinateur s'ils le souhaitent, à condition de disposer de la bonne version de l'outil.

Après la mise en place d'un questionnaire de positionnement préalable en ligne et, si besoin, d'un entretien avec notre équipe quelques jours avant la formation, les participants recevront une convocation et pourront bénéficier d'activités pédagogiques tout au long de la formation : ateliers et mise en œuvre de cas pratiques. Ces activités pratiques seront établies par le formateur sur une durée d'environ 30 à 50% du temps de formation, le reste étant consacré à la théorie.

Pour toute question avant et pendant le parcours, une assistance technique et pédagogique est à disposition par mail et par téléphone auprès de notre équipe du lundi au vendredi de 08h00 à 18h00 (coordonnées en pied de page)

Encadrement

Cette formation est animée par un consultant-formateur dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées par A Bonne Ecole.

Evaluation

Des évaluations font partie de la formation Management des comportements difficiles sous forme de : tests réguliers de connaissances, cas pratiques, certification ou validation par un diplôme à l'issue de l'action par les stagiaires, au regard des objectifs visés.

Moyens suivis

Feuille de présence, émargée par demi-journée par chaque participant et le formateur. Attestation de fin de formation, remise au participant en main propre ou par courrier électronique (si classe virtuelle).

Personnes en situation de handicap

Attentifs au fait que nos formations soient accessibles à tous, nous attachons une grande importance à l'adaptation du dispositif de mise en œuvre des actions afin qu'elles soient en totale adéquation avec votre situation de handicap.

C'est pour cela que nous vous invitons, si vous le souhaitez, en amont de l'action à nous préciser toute situation particulière. Nous disposons de solutions adaptées pour répondre aux besoins de tous, comme par exemple :

- La plus grande partie de nos sites est facilement accessible et prévue pour l'accueil des personnes à mobilité réduite,
- Les formations peuvent également être réalisées directement sur le lieu de travail, ou un lieu au choix,
- Nos postes informatiques peuvent être paramétrés de manière à permettre leur utilisation par des personnes ayant un déficit visuel.

Chaque situation étant spécifique, nous nous engageons à mettre en place une solution de formation adaptée à votre situation.

N'hésitez pas à nous contacter pour toute question ou interrogation : contact@abonneecole.fr

01 Identifier les personnalités "difficiles"

- Qu'est-ce qu'un comportement difficile ?
- Comprendre les mécanismes des personnalités difficiles et identifier les comportements pathologiques
- Identifier les signaux annonciateurs d'une situation à risque (stress, peur, colère...)
- Savoir reconnaître la nature et l'origine du comportement : contexte, personnalité
- Identifier et cartographier les profils au sein de son équipe
- Le défi de la patience et de la tolérance face aux comportements difficiles

02 S'affirmer en tant que manager : savoir réagir sans bloquer la situation

- Comprendre ce qui se passe pour soi face à un interlocuteur vécu comme difficile.
- Gérer ses émotions face à son interlocuteur.
- Se positionner face aux comportements extrêmes (agressivité, démotivation, inertie, manipulation...)
- Prendre du recul pour réagir posément : identifier sa part de responsabilité et construire sa stratégie pour faire face (cartographie de l'équipe, alliance, cadrage, fermeté...)
- Éviter les interprétations, les catégorisations et les stigmatisations
- Bien différencier les faits, les opinions et les sentiments
- Reconnaître les configurations du "triangle de Karpman" (victime, persécuteur, sauveur) pour mieux en sortir
- Analyser l'impact de la situation sur l'équipe et les relations de travail pour préserver le climat de travail

03 Adapter sa communication managériale pour sortir d'une situation de blocage

- Communiquer avec assertivité : pratiquer l'écoute active, savoir questionner et reformuler avec pertinence
- Maîtriser son langage verbal et non verbal, décrypter celui de l'autre
- Formuler un reproche et poser les limites en utilisant l'intelligence émotionnelle

Formation Management des comportements difficiles

 2 jours/14 Heures

 MGT-DIF

 10 pers. max

 1 100,00€ HT (inter-entreprises)

03 Adapter sa communication managériale pour sortir d'une situation de blocage

- Savoir exprimer un mécontentement sans heurter et sans s'énerver, de manière à être entendu et en impliquant l'autre dans la recherche de solution
- Utiliser les méthodes de résolution de conflit (DESC, désynchronisation, questionnement, humour...)

04 Manager durablement une personnalité difficile

- Travailler la "stratégie des petits pas" pour l'amener à s'engager dans le changement et définir les indicateurs de succès
- Soutenir sa motivation et son engagement
- Manifester son soutien et sa vigilance, reconnaître les progrès accomplis, féliciter et encourager
- Instaurer ou réinstaurer un climat de travail serein au sein de son équipe