

## MANAGER DES COMPORTEMENTS DIFFICILES

### PROGRAMME

#### 1. Adopter un nouveau regard sur les personnalités dites « difficiles » :

- Éviter les catégorisations et stigmatisations.
- Diagnostiquer les origines de la difficulté : identifier les différents niveaux de lecture de la difficulté ; ce qui relève de la personne ou de son contexte ; aborder la dimension relationnelle de la difficulté.
- Clarifier son rôle de manager dans ces situations.

#### 2. Gérer sa difficulté personnelle à interagir avec la personnalité dite « difficile » :

- Comprendre ce qui se passe pour soi face à un interlocuteur vécu comme difficile.
- Gérer ses émotions face à son interlocuteur.
- Faire face aux différents types de comportements déviants : soumission, dépendance relationnelle, rigidité...
- Évaluer son seuil de tolérance par rapport à la « non-conformité » de la personne.

#### 3. Développer son aisance face aux comportements difficiles :

- Agir sur les éléments qui interviennent dans l'interaction avec le collaborateur.
- Adopter une attitude d'ouverture et de compréhension.
- Redéfinir les règles du jeu du groupe concerné et impliquer l'équipe concernée.
- Doser l'intervention sur l'organisation ou vis-à-vis du collaborateur.

### Objectifs

- Aborder de manière adéquate les comportements des collaborateurs qui posent problème
- Identifier la nature de la difficulté liée au collaborateur ou au contexte
- Gérer ses propres réactions pour mieux gérer la relation
- Adapter ses modes de management et de communication

### Public

Manager confronté à des comportements difficiles de la part de ses collaborateurs

### Prérequis

Aucun prérequis nécessaire

### Durée de formation

2 jours (14 heures)

### Dates et lieux

Mulhouse, Strasbourg, Paris  
Bâtiment conforme aux normes d'accessibilité



Voir planning sur notre site Internet

### Intervenante

#### Katia TAROUB BUCH

Dirigeante, formatrice indépendante et coach.  
20 ans d'expérience dans le recrutement et la formation

### Informations complémentaires

- Sanction de la formation : Attestation de présence, Certification de réalisation
- Modalités d'évaluation en aval : Quizz et / ou Fiche d'évaluation des compétences
- Modalités d'évaluation en amont : Quizz en fin de stage
- Nature de la formation : Acquisition de compétences
- Moyens de la formation : A distance via Teams et projection PPT

**TARIF : 1400€ NET DE TAXES**

(Mis à jour le 01/06/2021)

2  
FORMATS POUR  
NE RIEN MANQUER



Présentiel

OU



A distance

### Contact

Tél : 03.89.53.97.77  
contact@ktb-recrutement.fr