

Manager des comportements difficiles

Objectifs pédagogiques :

- 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

Prérequis :

• Aucun prérequis nécessaire

Public concerné :

- Toute personne amenée à manager et confronté à des comportments difficiles
- Dirigeants, DRH, responsable de service, managers

Durée:

• 2 jours (14 heures)

Dates et lieux :

- Intervention nationale
- Bâtiment conforme aux normes d'accessibilité
- Voir planning sur notre site internet ou nous consulter
- Entrée et sortie permanente

Intervenant:

Cette formation est animée par un consultant formateur dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées par des diplômes et/ou testées et approuvées par

Modalités d'évaluation des acquis :

- Avant : Questionnaire de positionnement
- Pendant : Mise en situation évaluée
- Après: Questionnaire d'auto-évaluation
- Suivi de l'exécution par une feuille de présence émargée par 1/2 journée par les stagiaires et le formateur
- Attestation de formation et certificat de réalisation

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.

Modalités et moyens pédagogiques :

- Formation en distanciel ou en présentiel
- Formation en intra ou en inter : minimum 1 personne, maximum 10 personnes
- Formation individuelle ou collective
 - Mise en place par le formateur de travaux pratiques et des mises en situations
- En fonction des formations, les moyens pédagogiques sont les suivants :
- Supports de cours et exercices
- Distanciel: travail sur ordinateur (Mac ou PC), connexion internet, fibre, partage des supports de travail via Teams ou Zoom
- o Présentiel : travail sur tableau blanc ou paperboard, partage des supports sur écrans et sur tableau blanc
- Formation accessible aux personnes en situation de handicap

A l'issue de cette formation, les apprenants seront capables de :

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

> TARIF: 1900€ NET DE TAXES Tarif intra-entreprises sur demande

> > Mis à jour le 02/01/2023

Katia TAROUB BUCH, dirigeante de KTB Recrutement est agréé organisme de formation. KTB Recrutement est référencé Qualiopi. La certification qualité Qualiopi a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : ACTION DE FORMATION KTB est certifié Cloé pour les formations linguistiques éligibles au CPF.