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 KTB.

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
  - 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 06/07/2026

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.

KTB RECRUTEMENT
61 rue Victor Schoelcher, 68200 MULHOUSE
Téléphone : 03.89.53.97.77
Mail : contact@ktb-recrutement.fr
Numéro SIRET : 520 277 815 000 20
Numéro déclaration d'activité : 42 68 02493 68
auprès du préfet de la région Grand-Est