

MANAGER LES PERSONNALITÉS DIFFICILES



OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Perfectionner sa communication
- Développer ses compétences de manager
- Choisir la meilleure posture relationnelle afin d'établir le dialogue pour une collaboration efficace

CONTENU DE LA FORMATION

- **MOD 1:** Repérer et analyser les personnalités difficiles
- **MOD 2:** S'affirmer dans son rôle de manager: réagir sans bloquer la situation
- **MOD 3:** Adapter sa communication managériale pour sortir d'une situation de blocage
- **MOD 4:** Manager durablement une personnalité difficile

INFORMATIONS



DURÉE

14 heures soit 2 jours



PROFIL DES STAGIAIRES

Tout manager rencontrant des difficultés avec un ou plusieurs collaborateurs



MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Test de positionnement et auto-évaluation



DÉLAIS D'INSCRIPTION

Ouverture: 6 mois avant le début de chaque session

Clôture: 2 semaine avant le début de chaque session



CONTACTS

Mail: info@adn-formation.com

Téléphone: 0596 77 44 88

Adresse: Les hauts de Californie - Bât A porte 203- 97232 LAMENTIN - Martinique



FINANCEMENT

Prix total 1570.00 €



ACCESSIBILITÉ HANDICAP

Une référente handicap répond à toutes vos interrogations et vous accompagne des aménagements spécifiques

MAJ: 20-09-22-SB-V04

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- 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

CONTENU DE LA FORMATION

- ✓ **MODULE 1: REPÉRER ET ANALYSER LES PERSONNALITÉS DIFFICILES**
 - Comprendre les mécanismes des personnalités difficiles et identifier les comportements pathologiques
 - Identifier les signaux émotionnels annonciateurs de la crise
 - Savoir reconnaître la nature et l'origine du comportement
 - Cartographier les profils au sein de son équipe
 - Connaître son seuil de tolérance face aux comportements difficiles
- ✓ **MODULE 2: S’AFFIRMER DANS SON RÔLE DE MANAGER: RÉAGIR SANS BLOQUER LA SITUATION**
 - Se positionner face aux comportements extrêmes (agressivité, démotivation, inertie manipulation etc.)
 - Prendre du recul pour réagir posément: identifier sa part de responsabilité et construire sa stratégie (cartographie de l'équipe, alliance, cadrage, fermeté etc.)
 - Éviter les interprétations catégorisations et stigmatisations
 - Bien différencier les faits, les opinions et les sentiments
 - Reconnaître les configurations du “triangles de Karpman” (victime, persécuteur, sauveur) pour mieux en sortir
 - Analyser l'impact de la situation sur l'équipe et les relation de travail pour préserver le climat de travail
- ✓ **MODULE 3: 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 verbale et non verbale, décrypter celui de l'autre
 - Formuler un reproche et poser les limites en utilisant l'intelligence émotionnelle
 - Exprimer un mécontentement sans heurter et sans s'énerver de manière à être entendu
 - Utiliser les méthodes de résolution de conflit (DESC, désynchronisation, questionnement, humour etc.)
- ✓ **MODULE 4: MANAGER DURABLEMENT UNE PERSONNALITÉ DIFFICILE**
 - Travailler “ la stratégie des petits pas” pour l'amener à s'engager dans le changement et définir les indicateur de succès
 - Soutenir sa motivation et son engagement
 - Manifester son soutien et sa vigilance, reconnaître les progrès accomplis, féliciter et encourager
 - Réinstaurer un climat de travail serein au sein de son équipe

ORGANISATION DE LA FORMATION

- ✓ **ÉQUIPE PÉDAGOGIQUE**
 - Un consultant formateur diplômé d'une maîtrise en administration des affaires, spécialisé en marketing stratégique et opérationnel, performance de l'entreprise, coaching d'affaires et coaching individuel.
- ✓ **MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES**
 - Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation
 - Études de cas concrets réalisées à partir de l'expérience des participants
 - Utilisation de méthodes actives, mises en situation
 - Documents supports de formation projetés
 - Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation
- ✓ **SUIVI DE L'EXÉCUTION ET ÉVALUATION DES RÉSULTATS**
 - Feuilles de présence
 - Quizz
 - Evaluation continue par le formateur pour permettre de corriger la pratique au fur et à mesure
 - Test de positionnement
 - Auto-évaluation
 - Enquête de satisfaction