



MANAGER LES PERSONNALITES DIFFICILES

OBJECTIF DE LA FORMATION

Le manager doit **savoir arbitrer des conflits** et parfois **gérer des profils** de collaborateurs **difficiles**.
Comment optimiser la performance de son équipe tout en renforçant les relations avec les autres équipes ? Comment, en tant que manager d'équipe, prendre du recul et dans le même temps intervenir dans un quotidien de plus en plus complexe ?

L'objectif de la formation est d'apporter des réponses pratiques pour acquérir de nouveaux repères, approfondir ses réflexions et enrichir ses savoir-faire de manager d'équipe.

Durée: 21.00 heures (3.00 jours)

Profils des stagiaires

- Tout manager rencontrant des difficultés avec un ou plusieurs collaborateurs

Prérequis

- Aucun prérequis n'est nécessaire pour suivre cette formation

Modalités et délais d'accès

- Ouverture des inscriptions 6 mois avant le début de chaque session
- Clôture des inscriptions 2 semaines avant le début de chaque session

Contacts

- Email : info@adn-formation.com Tél. : 0596 774 438 - Portable : 0696 239 542
- Adresse : Les Hauts de Californie - Bât A Porte 203 97232 Le Lamentin

Accessibilité aux publics en situation de handicap : oui

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

A l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- 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

- **MOD 1 - REPERER ET ANALYSER LES PERSONNALITES "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
- **MOD 2 - S'AFFIRMER DANS SON ROLE DE MANAGER : REAGIR SANS BLOQUER LA SITUATION**
 - Se positionner face aux comportements extrêmes (agressivités, démotivation, inertie, manipulation ...)
 - Prendre du recul pour réagir posément : identifier sa part de responsabilité et construire sa stratégie (cartographie de l'équipe, alliance, cadrage, fermeté ...)
 - Eviter les interprétations, catégorisations et 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
- **MOD 3 - ADAPTER SA COMMUNICATION MANAGERIALE 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
 - 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 ...)
- **MOD 4- MANAGER DURABLEMENT UNE PERSONNALITE 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
 - Réinstaurer un climat de travail serein au sein de son équipe

Siret : 431 696 590 000 30 - N° déclaration d'activité : 97.97.01774.97 - Tél. : 0596 774 438 - GSM : 0696 239 542

Email: info@adn-formation.com - Site Web: www.adn-formation.com - Facebook [@martiniqueadnformation](https://www.facebook.com/martiniqueadnformation)



ORGANISATION DE LA FORMATION

Equipe 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
- Etudes 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

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence
- Quizz durant la formation présentielle
- Evaluation continue par le formateur pour permettre de corriger la pratique au fur et à mesure
- Test de positionnement
- Auto-évaluation
- Enquête de satisfaction

Qualité et Satisfaction

100 % de taux de satisfaction des stagiaires vis-à-vis de l'intervenant

100 % des stagiaires terminent leurs parcours de formation

78 % de retour d'enquêtes

69 % de taux de monter en compétences

Modalités de sanction

- Attestation de formation

Prix total 2690.00 €

- Frais d'inscription 200.00 €
- Frais pédagogiques 2490.00 €

Dates des sessions

- Nous consulter

Mise à jour le : 08-12-2020-SA-V02



Siret : 431 696 590 000 30 - N° déclaration d'activité : 97.97.01774.97 - Tél. : 0596 774 438 - GSM : 0696 239 542

Email: info@adn-formation.com - Site Web: www.adn-formation.com - Facebook [@martiniqueadnformation](https://www.facebook.com/martiniqueadnformation)

