GERER LES PERSONNALITES DIFFICILES

Les managers sont confrontés à des comportements d'inquiétude, de fragilité, d'agressivité et de mise en retrait de la part de leurs collaborateurs. Cette formation permet d'adopter la posture managériale juste pour faire face à ces comportements.

OBJECTIFS

Pouvoir manager/gérer des personnes difficiles, anticiper les comportements pour adopter une posture managériale adaptée.
Identifier et comprendre les personnalités difficiles
Identifier les émotions suscitées par ces personnalités.
Savoir se protéger des comportements toxiques
Communiquer de manière appropriée sans jugement de valeur

PUBLIC EVALUATION PRÉALABLE ET PRÉREQUIS

Tout public - pas de prérequis. Formation accessibles aux personnes en situation de handicap

MOYENS ET OUTILS PÉDAGOGIQUES

Pédagogie active et participative centrée sur les besoins réels des stagiaires : jeux de rôles, simulations, discussions et débats
Prise en compte des centres d'intérêt des participants dans le choix des thématiques développées pour favoriser l'adhésion aux échanges

PROGRAMME

Comprendre les personnalités difficiles
Identifier les différentes personnalités dites difficiles
Comprendre les causes d'un comportement difficile
Apprendre à gérer la relation avec les personnalités difficiles

Manager les personnes 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.

Gérer ses propres réactions pour mieux aborder la relation
Évaluer son seuil de tolérance par rapport à la"différence" du collaborateur, induite par son comportement.
Maîtriser ses émotions face à son interlocuteur.

Développer son aisance face aux comportements difficiles
Adopter une attitude d'empathie, d'ouverture et de compréhension. Agir sur les leviers qui interviennent dans l'interaction avec le collaborateur.

Adapter ses modes de management et de communication
Faire face aux différents types de comportements difficiles : soumission, dépendance relationnelle, rigidité, agressivité, fuite…

Les outils
Les outils d'encadrement : recadrage, ajustement et respect des règles
L'écoute active et le questionnement
L'assertivité

SUIVI ET ÉVALUATION DES RÉSULTATS

Document d'évaluation et de satisfaction, émargement, attestation.