

MANAGER LES PERSONNALITES DIFFICILES

3 JOURS (21 HEURES)

La formation Manager les personnalités difficiles a pour objectif de permettre à tous les managers de développer leur intelligence émotionnelle afin de prévenir et gérer les conflits liés à des personnalités difficiles. A travers des mises en situation, les managers développeront leurs compétences interpersonnelles pour instaurer et maintenir un climat de confiance et serein.

Objectifs pédagogiques

- Expliquer la notion de personnalité
- Appréhender et identifier les comportements, les personnalités dits « difficiles »
- Développer son intelligence émotionnelle pour mieux gérer et développer la relation de façon durable.
- Adapter les modes de management et de communication : personnaliser son approche différenciée pour prévenir et gérer les conflits

Méthodes pédagogiques

Composante : 20% théorie; 70% pratique, 10% échanges

- Formations ludiques basées sur des ateliers, mises en situation et travaux de groupe
- Un/e formateur/trice en posture de facilitation et d'apport de concepts pour développer vos compétences en situation

Méthode d'évaluation

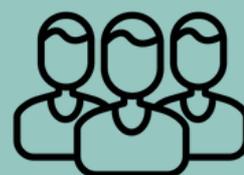
- L'atteinte des objectifs sera évaluée par un test d'auto-positionnement

Modalités d'accès

- Cette formation est organisée en fonction des demandes avec un minimum de 4 et un maximum de 12 stagiaires

Accessibilité handicap

- Nous consulter au préalable, nous envisagerons l'accès et les adaptations éventuelles.



Public :
Manager



Modalités de formation :
En présentiel ou distanciel



Zone d'accès :
Toutes les régions françaises

Prérequis :
Aucun

MANAGER LES PERSONNALITES DIFFICILES

3 JOURS (21 HEURES)

JOUR 1

Module 1 : Analyser nos pratiques actuelles de prévention et de gestion

- Définition Manager/ personnalités difficiles
- Identifier les personnes difficiles à manager dans notre propre système de référence
- Qu'est qu'une personnalité dite difficile (représentations, nos clichés) ?
- Etudier les différentes catégories de personnalités

Méthodes : - Echanges professionnels, Expression du vécu, Exposé interactif

Module 2 : Développer notre capacité à observer et comprendre notre attitude face aux situations

- Se questionner sur les déclencheurs : méthode QOOCCP
- Se décrire
- Repérer sa responsabilité dans la situation
- Communication interpersonnelle et transactionnelle

Méthodes : - Echanges professionnels, Autoanalyse, Passation Test les 3 Etats du Moi.

Module 3 : Définir un seuil de tolérance, comprendre l'origine de ses échecs

- Repérer les comportements qui nous : Stressent, Agressent, Insécurisent, Déstabilisent, Insupportent
- Les sources et origines des échecs
- Les sources qui seraient liées à un ou des collaborateurs difficiles

Méthodes : - Exposé interactif, Echanges professionnels, Questionnement

Module 4 : Etudier ses forces

- Etudier ses forces, sources de ses réussites à mobiliser dans les situations complexes
- Ses discours internes,
- Ses manifestations émotionnelles,
- Ses propres comportements,
- Sa façon de communiquer

Méthodes : - Exposé interactif, Echanges professionnels, Jeux de rôle

MANAGER LES PERSONNALITES DIFFICILES

3 JOURS (21 HEURES)

JOUR 2

Module 5 : Identifier et composer avec les personnalités difficiles

- Caractéristiques des personnalités difficiles
- Un tour d'horizon des personnalités difficiles
- La matrice émotionnelle
- Nos hameçons Pensées
- Nos hameçons Emotions

Méthodes : Echanges professionnels, Exercice avec la Matrice Emotionnel, Exposé interactif

Module 6 : Comprendre les personnalités difficiles

- Les besoins qui expliquent leurs comportements
- Les 5 blessures psychologiques

Méthodes : Echanges professionnels, Exposés interactifs

Module 7 : Manager avec ses émotions

- Autoévaluation de votre profil émotionnel

Méthodes : Accompagnement, Passation Test profil Emotionnel, Exposé interactif, Quiz

Module 8 : Les ingrédients d'un conflit

- Définition d'un conflit
- Naissance d'un conflit
- Développer son intelligence émotionnelle pour gérer ces situations
- La méthode DESC

Méthodes : Mise en situation avec cas pratique, Quiz

Module 9 : Les étapes du conflit

- Tester ses capacités à s'affirmer et appréhender ses comportements
- Faire respecter des limites

Méthodes : Accompagnement, Passation auto-diagnostique

MANAGER LES PERSONNALITES DIFFICILES

3 JOURS (21 HEURES)

JOUR 3

Module 10 : Les fondamentaux de l'encadrement d'une équipe

- La 1ère étape : Fixer un objectif SMART (Ses caractéristiques, Ses qualités, Ses types)
- Avec quel style de management ?
- Apprendre à s'allier avec la personnalité dite « difficile »

Méthodes : Echanges professionnels, Exposé interactif, Animation, Mise en situation, Diagnostic sur styles de management

Module 11 : Les entretiens d'évaluation et de décision

- Le fil rouge de l'entretien
- La raison d'être de l'entretien

Méthodes : Exposé interactif, Animation, Mise en situation, Echanges professionnels

Module 12 : Savoir dire non et l'entretien de recadrage

- Coacher les personnalités dites « difficiles »
- Le fil rouge de l'entretien
- Le fil rouge de l'entretien
- Conclusion

Méthodes : Mise en situation

Module 13 : Savoir réguler ses entretiens en situation difficile

- Renforcer sa communication pour construire une relation durable

Méthodes : Exercices pratiques en sous-groupes de 3 personnes : conduite d'entretien à partir de situations identifiées par les managers