

MANAGER LES PERSONNALITES DIFFICILES

Au terme de ce stage, vous serez plus à l'aise pour manager et gérer les personnalités difficiles et maintenir un climat collaboratif dans l'équipe.

DUREE :	2 jours soit 14 heures
PUBLIC :	Toute personne en charge de personnel, manager, chef de projet, chef d'équipe, etc.
PRE-REQUIS :	Pas de prérequis nécessaire.
MATERIEL NECESSAIRE POUR POUVOIR SUIVRE LA FORMATION :	Aucun.
COÛT :	Voir selon devis joint ou tableau des tarifs.
OBJECTIF :	<p>Au terme de cette formation, les participants auront acquis les connaissances permettant de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Savoir manager, gérer les personnalités difficiles. - Maintenir un climat de collaboration dans l'équipe. - Acquérir des techniques de communication appropriées.
DELAI D'ACCES :	En adaptation avec vos disponibilités et celles de la formatrice.
MODALITES PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES :	Discussion, débats, traitement de cas rencontrés par les participants, apports théoriques, exercices de communication
	Support de stage, simulations en vidéo.
MODALITES D'EVALUATION :	<p>Évaluation de satisfaction : Satisfaction globale des stagiaires sur l'organisation, les qualités pédagogiques du formateur, les méthodes et supports utilisés...)</p> <p>Évaluation sur l'atteinte des objectifs : Évaluation des acquis tout au long de la formation Questionnaire d'évaluation à chaud sur les acquis de la formation</p>
DISPOSITIF DE SUIVI DE L'ACTION	<p>Feuilles de présence signées par demi-journée</p> <p>Fourniture d'une attestation de présence de fin de stage</p>

Si difficulté d'apprentissage ou handicap, contactez Gladys DUGOUCHET au 04.32.61.02.33 ou par mail à gestion@sesame-formations.fr

Société d'Enseignement Services Assistance Maintenance Etudes

12 Rue du Bariot – 84800 LAGNES – Tél. :04 32 61 02 33 – Mail : administration@sesame-formations.fr

CENTRE DE FORMATION ENREGISTRÉ PAR L'ÉTAT SOUS LE N° 93840158884

S.A.R.L. au capital de 15.244,90 €uros – RCS Avignon B 407 534 304 – SIRET : 407 534 304 00024 – Code APE : 8559B – TVA Intracommunautaire : FR 83 407 534 304

CONTENU DU PROGRAMME

Manager, gérer une personnalité difficile dans l'équipe

Une personnalité difficile dans une équipe est un frein au travail collectif. Le manager doit apprendre à la canaliser pour maintenir un climat relationnel favorable à la collaboration.

1^{er} jour

Comprendre les personnalités difficiles

- Identifier les différents types de personnalités difficiles.
- Connaître les principales caractéristiques de ces types de personnalités.
- Les signaux émotionnels annonciateurs de crise.
- Savoir lire les changements de comportement chez un collaborateur, pour agir avant qu'ils s'aggravent.
- Comment gérer la relation entre soi et une personnalité difficile et lorsqu'il y a « accrochage » avec un membre de l'équipe.

La prise de recul

- Pour se conditionner, se faire confiance et être assertif.
- Repérer les jeux psychologiques à l'oeuvre pour communiquer de façon appropriée.
- Savoir lire les états du moi facilite le choix de son positionnement.
- Savoir identifier les routines des changements de comportement d'un collaborateur permet de désamorcer la tension.

2ème jour

Les situations difficiles de management

- Une communication appropriée à ces situations.
- Savoir questionner et reformuler avec assurance, sans dureté.
- Choisir son vocabulaire et son ton de voix.
- Ajuster sa communication non verbale : posture, regard, gestuelle.
- Exprimer un mécontentement, un désaccord, avec calme et vérifier que l'on est entendu.
- Savoir constater et formuler clairement une dérive relationnelle, un comportement persécuteur ou manipulateur sans jugement de valeur et avec calme.
- Pratiquer la « stratégie des petits pas » pour rendre le collaborateur actif dans une démarche de changement. Cette technique donne de bons résultats car c'est le collaborateur qui agit lui-même à partir d'un choix d'actions que son manager lui propose, assorti d'un suivi planifié.
- Dans quel cas recadrer fermement mais sans brutalité une personnalité difficile.
- Comment le faire avec la « communication non violente ».

Si difficulté d'apprentissage ou handicap, contactez Gladys DUGOUCHET au 04.32.61.02.33 ou par mail à gestion@sesame-formations.fr

Société d'Enseignement Services Assistance Maintenance Etudes

12 Rue du Bariot – 84800 LAGNES – Tél. : 04 32 61 02 33 – Mail : administration@sesame-formations.fr

CENTRE DE FORMATION ENREGISTRÉ PAR L'ETAT SOUS LE N° 93840158884

S.A.R.L. au capital de 15.244,90 €uros – RCS Avignon B 407 534 304 – SIRET : 407 534 304 00024 – Code APE : 8559B – TVA Intracommunautaire : FR 83 407 534 304

VOTRE FORMATRICE

Formatrice depuis plus de 30 ans.

Formation universitaire à la psychologie et aux sciences de l'éducation, plus unités de valeur en sciences sociales appliquées au travail.

Au cours de son parcours professionnel, a travaillé pour THOMSON CSF, THALES, RCM, RENAULT, la grande distribution outremer et de nombreuses PME en France...

Coauteur de La vive entreprise, Manager par les objectifs, Vendez vos idées, Réussir ses recrutements, Dunod éditeur.