

Durée : 2 jours.

Public :

Toute personne souhaitant manager un collaborateur ayant une personnalité difficile à gérer. Dernière MAJ : Avril 2024

Objectifs :

Anticiper les tensions et situations délicates et les désamorcer au plus tôt.
Apprendre à gérer un collaborateur ayant une personnalité difficile.
Améliorer sa communication dans le cadre de situations conflictuelles.

Pré-requis :

Manager une équipe.

Méthodes :

Alternance d'apports théoriques et mises en situation. Formation opérationnelle illustrée par de nombreux exemples issus de cas réels.

Évaluation :

L'évaluation des acquis se fait tout au long de la session au travers des multiples exercices, mise en situation et étude de cas à réaliser. Le formateur remet en fin de formation une attestation avec les objectifs acquis ou non par le stagiaire.

Dernière MAJ : Avril 2024

Agir efficacement : mieux communiquer

Autodiagnostic de personnalité
Construire sa relation avec l'autre
Développer son attitude d'écoute (écoute active, passive et flottante)
Mesurer l'importance du non-verbal
Gérer le stress et l'agressivité
Exprimer son ressenti pour décharger les tensions
Comprendre et diagnostiquer la situation
L'assertivité et la dynamique de confrontation

Manager un collaborateur avec une personnalité difficile

Diagnostiquer la situation
Comprendre le fonctionnement de son collaborateur
Savoir s'affirmer pour mieux désamorcer les conflits, gérer son collaborateur
Remplacer la fuite, l'agressivité et la manipulation par l'assertivité
Apprendre à dire non sans provoquer de tension
Adresser une critique constructive
Savoir identifier la nature du conflit potentiel
Prendre du recul et déterminer les causes de l'agressivité
Elaborer une stratégie d'intervention
L'entretien avec le collaborateur pour faire le point sur les problématiques rencontrées, son comportement et vos attentes
Être ferme, créer du lien avec le collaborateur

Se donner les moyens d'anticiper les situations conflictuelles

Faire face aux agressions
Le contrôle émotionnel
Transformer l'agression en critique utile et constructive
Adapter son mode de traitement aux conflits
Privilégier et être moteur de la négociation

Traiter un conflit violent

Faire face à la colère, la mauvaise foi, la confusion
Les bonnes attitudes à adopter
S'approprier les outils de régulation
Savoir mettre un terme à un échange destructeur
Faire appel à un médiateur
Sortir de l'impasse relationnel

Gérer la communication

Le bon positionnement pour une bonne communication

Prendre des engagements respectifs et partagés

Impliquer son collaborateur

Se construire une attitude intérieure de stabilité, calme, confiance