

## Manager des comportements difficiles

Maîtriser ses émotions pour agir avec efficacité

 Présentiel ou en classe à distance

Durée : 2 jours (14 h)

Réf. : G7915

Prix inter : 1.550,00 € HT

Forfait intra : 4.135,00 € HT

Dans un contexte de crises successives et d'incertitude, 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. En effet, manager ces comportements nécessite d'être bien armé(e).

### Les objectifs de la formation

- Faire face aux comportements des collaborateurs qui posent problème
- Identifier la nature de la difficulté liée au collaborateur ou au contexte
- Gérer ses propres réactions pour mieux aborder la relation
- Adapter ses modes de management et de communication

### A qui s'adresse cette formation ?

#### Pour qui

- Manager confronté à des comportements difficiles de la part de ses collaborateurs

#### Prérequis

- Aucun.

### Programme

#### Avant la session

- Un autodiagnostic
- Une vidéo : "On aura essayé !"

#### En présentiel / A distance

#### 1 - Manager les personnalités 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

## 2 - Gérer sa difficulté personnelle à interagir avec la personnalité dite "difficile"

- Identifier ce qui se passe pour soi face à un collaborateur perçu comme difficile : auto-coaching
- Maitriser ses émotions face à son interlocuteur
- Faire face aux différents types de comportements difficiles : soumission, dépendance relationnelle, rigidité, agressivité, fuite...
- Évaluer son seuil de tolérance par rapport à la "différence" du collaborateur, induite par son comportement

## 3 - Développer son aisance face aux comportements difficiles

- Agir sur les leviers qui interviennent dans l'interaction avec le collaborateur
- Adopter une attitude d'empathie, d'ouverture et de compréhension
- Redéfinir les règles du jeu du groupe concerné et impliquer l'équipe concernée
- Doser l'intervention : sur l'organisation ou vis-à-vis du collaborateur

### Après la session

- Un module e-learning : "CNV : les clés"
- Deux modules d'entraînements : "Développer son assertivité" - Niveau 2 et Niveau 3
- Un programme de renforcement : "Un défi par semaine pendant 7 semaines"

## Evaluation

- Évaluation des compétences acquises via un questionnaire en ligne intégrant des mises en situation.

## Les points forts de la formation

- Formation concrète et opérationnelle qui s'appuie sur des cas réels.
- Une démarche pratique : chaque manager traduit ses axes d'amélioration en plan d'action opérationnel.
- 4REAL© : des parcours axés sur la transposition en situation de travail, alliant le meilleur de la formation en groupe à des activités à distance individuelles et personnalisables, pour plus d'efficacité.
- Évaluation des compétences acquises via un questionnaire en ligne intégrant des mises en situation.
- La qualité d'un programme de formation développé par Cegos (© Copyright Cegos).

## Dates et villes 2024 - Référence G7915

### Paris

du 22 avr. au 23 avr.

du 21 mai au 22 mai

du 17 juin au 18 juin

du 1 juil. au 2 juil.

du 12 sept. au 13 sept.

du 17 oct. au 18 oct.

du 14 nov. au 15 nov.

du 9 déc. au 10 déc.

### A distance

du 13 mai au 14 mai

du 10 juin au 11 juin

du 25 juil. au 26 juil.

du 19 août au 20 août

du 23 sept. au 24 sept.

du 10 oct. au 11 oct.

du 30 oct. au 31 oct.

du 4 nov. au 5 nov.

du 28 nov. au 29 nov.

du 16 déc. au 17 déc.

### Aix-en-Provence

du 9 sept. au 10 sept.

### Lyon

du 19 sept. au 20 sept.

du 21 nov. au 22 nov.