SKILLS CAMPUS
Training & Certification Center

Manager des comportements difficiles

-Réference: **ML-81** -Durée: **2 Jours (14 Heures)**

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'adesse cette formation ?

POUR QUI :

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

PRÉREQUIS :

- Aucun.
- .

Programme

- **En amont du présentiel**
  - Un autodiagnostic pour situer vos pratiques.
  - Une video pour illustrer la problématique.
- **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.
- **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.

Programme

- 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.

- **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 - Mise en œuvre en situation de travail**
  - 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".

(+212) 5 22 27 99 01

(+212) 6 60 10 42 56

Contact@skills-group.com

Nous sommes à votre disposition :
De Lun - Ven 09h00-18h00 et Sam 09H00 – 13H00

Angle bd Abdelmoumen et rue Soumaya, Résidence Shehrazade 3, 7éme étage N° 30
Casablanca 20340, Maroc