



GESTION DES COMPORTEMENTS DIFFICILES EN ENTREPRISE

2 JOURS (14H)

MANAGEMENT

Maitriser les bases de la posture à adopter en situations dites « difficiles », gérer ses émotions et sa capacité à rester concentrer sur son rôle vis-à-vis de l'équipe

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Prendre en compte les situations et réactions « difficiles » dans l'Entreprise
- Comprendre la position et la posture à adopter
- Comprendre et s'initier aux premiers outils de résolution
- Apprendre à se gérer soi-même et se concentrer sur l'essentiel

PROGRAMME

- **Repérer et analyser les personnalités "difficiles"**

- o Diagnostiquer les origines de la difficulté : personne, contexte...
- o Relativiser et prendre une posture Méta dans l'équipe
- o Clarifier son rôle de manager et les rôles de chacun
- i. Mises en situation

- **Les premiers outils de résolution de conflit**

- o La posture du manager
- o La Communication Non Violente
- o L'écoute active et la reformulation
- o Comprendre les Jeux psychologiques
- i. Jeux de rôles
- ii. Retour sur les réaction du Manager

- **Le manager : gérer ses propres réactions**

- o Analyser la réaction et comprendre ses émotions
- o Mettre en oeuvre les outils de gestion des émotions
- o Se reconcentrer sur l'essentiel, sur son rôle et la gestion de l'équipe

- **Gestion des conflits et des problèmes au quotidien**

- o Motiver ses collaborateurs en situation difficile
- o Annoncer une décision
- o Réprimander ou aborder des sujets délicats
- o Faire face à une critique et résoudre un problème
- i. Jeux de rôles

POLITIQUE HANDICAP

Nous mettons tout en oeuvre pour favoriser l'accès de nos formations aux personnes en situation de handicap. Afin de valider les modalités d'adaptation nécessaires, Merci de nous contacter préalablement à l'inscription.



Manager maitrisant les fondamentaux et confronté à des comportements difficiles de la part de ses collaborateurs



Être en position professionnelle impliquant régulièrement des relations avec des collaborateurs, des collègues, des supérieurs hiérarchiques ou encore des managers/chefs de service

+ FINANCÉ PAR VOTRE OPCO

PRIX HT

INTER

790 €

INTRA

Dans votre entreprise
groupe de 12 personnes maximum

3 250 €

**Sous réserve d'acceptation par votre OPCO*

SUIVI DE L'EXÉCUTION & MODALITÉ D'ÉVALUATION

Feuilles de présence, Questions orales ou écrites (QCM), Mises en situation, Formulaire d'évaluation de la formation

MOYENS & MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation
- Documents supports de formation projetés
 - Exposés théoriques
 - Etude de cas concrets
 - Quiz en salle
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation

