



# Manager des collaborateurs aux comportements difficiles

Ref 8951187

## Manager des collaborateurs aux comportements difficiles

Formations courtes

---

Approfondissement

2 jours (14 heures)

Paris

---

## Préserver un climat de travail serein en gérant les comportements complexes

Animer une équipe est l'une des principales fonctions de tout manager. Il peut parfois arriver que des collaborateurs aux comportements difficiles se démarquent. Le manager doit alors réagir de façon positive, s'adapter aux modes de fonctionnement et de communication de ces collaborateurs pour éviter les situations de blocage et instaurer un climat de travail serein.

## Objectifs

- Faire face aux comportements difficiles pour soi
- Développer ses compétences de communicant en situation tendue
- Conserver un climat professionnel favorable au travail collectif

## Pour qui ?

Responsables d'équipe, managers Toute personne appelée à manager des collaborateurs aux comportements

difficiles

**Code dokélio : 033065**

## Prérequis

Être en charge d'une équipe et rencontrer des difficultés à gérer certaines personnalités

### **Compétences acquises:**

Identifier et gérer les comportements difficiles pour soi et maintenir un climat serein

## Programme

**Test : profil MBTI® à remplir en amont de la formation**

**Connaître son seuil de tolérance face aux comportements difficiles**

- Définir ce qu'est un comportement difficile pour soi
- Diagnostiquer les origines de la difficulté : contexte, dimension relationnelle, état passager
- Reconnaître les signes du narcissisme, de la manipulation, des mécanismes d'échec, de l'anxiété

Mise en situation : identification des types de personnalité à partir des témoignages des participants

- Comprendre en quoi ses croyances personnelles influent sur les comportements de ses collaborateurs
- Se défaire de ses croyances pour éviter les mécanismes d'autorenforcement
- Observer et écouter pour entrer en relation
- Sortir du triangle dramatique : persécuteur, victime, sauveteur

Partage d'expériences : comportements qui ont mis les participants en difficulté dans leur management

**Adapter son mode de communication en tant que manager**

- Pratiquer l'écoute active pour identifier les causes du comportement difficile
- Connaître les bases de la communication verbale et non verbale

- Reconnaître les comportements dominants, envahissants, fuyants
- Identifier les modes de communication adaptés à ces comportements
- Utiliser des techniques de communication adaptées : reformulation, assertivité, analyse des faits

Mise en situation : choix de la communication adaptée au type de personnalité

## **Réagir efficacement pour réinstaurer un climat de travail serein au sein de son équipe**

### **Adopter un système de réponse adéquat**

- Décoder rapidement la situation et choisir l'attitude adaptée
- Comment réagir à chaud, en entretien, en réunion, au téléphone

Exercice d'application : identification des bonnes attitudes pour recadrer sans bloquer la situation

- Mettre en place des mécanismes de protection de soi et de son équipe
- Prendre du recul pour réagir posément

Jeu de rôles : les participants jouent un manager et un collaborateur en situation de tension

### **Préserver un climat serein pour maintenir le travail de son équipe**

- Rester dans son rôle de manager
- Préserver son équipe en sachant se tourner vers les RH quand c'est nécessaire
- Adopter les stratégies de rééquilibrage et de recadrage adaptées
- Sortir des situations de blocage en ayant toujours une intention positive
- Utiliser les bons leviers pour instaurer une relation efficace

Mise en situation : gestion d'un comportement difficile tout en préservant le travail de l'équipe

**1445€ HT**

## **Prochaines sessions**

### **Paris**

26 et 27 août 2019

26-08-2019

27-08-2019

14 et 15 nov. 2019

14-11-2019

15-11-2019

S'inscrire

[Nous contacter](#)