HM FORMATION

Programme de formation

Manager les personnalités et situations difficiles dans son équipe

Domaine : Management

Durée : 14h

Objectifs :

- Définir une méthode pour repérer les personnalités difficiles et m'y adapter
- Adopter un style relationnel en phase avec mon rôle de manager
- Mettre en place une stratégie de résolution des conflits

Public : Managers débutants ou confirmés souhaitant mieux gérer les personnalités difficiles de leur équipe et optimiser leur gestion de conflits

Pré-requis :

- Diriger une équipe
- Une très bonne connexion internet est requise pour le format distanciel synchrone

Modalités techniques, pédagogique et d'encadrement :

En format présentiel :
Salle équipée avec video-projecteur (ou TV) et paperboard. Connexion WIFI.
En cas de formation intra-entreprise, les moyens techniques décrits ci-dessus doivent représenter une référence idéale.

En format distanciel : synchrone avec le formateur via Zoom ou outil équivalent (télé-présentiel).

Autodiagnostic
Test de personnalité
Méthode interactive
Ateliers et mise en situation autour de cas pratiques
Jeux de simulation et jeux de rôles filmés
Débriefing et commentaires points forts/pistes d'amélioration
Conseils personnalisés

Modalités d'évaluation des connaissances ou d'appréciation des résultats de l'action de formation :
Tests pratiques complété par une auto-évaluation des acquis de formation.

Modalité d'évaluation de l'appréciation des participants : Fiche d'évaluation à chaud à l'issue de la formation. Et à froid plusieurs mois après la formation pour s'assurer de l'ancrage des acquis et du transfert de compétences en situation professionnelle.

Modalité de suivi de l'action de formation : Feuille d'émargement co-signée par demi-journée ou séance de formation.

Détail du programme :

REPÉRER ET M'ADAPTER AVEC AISANCE AUX DIFFÉRENTS PROFILS DE PERSONNES DIFFICILES

Décoder les styles de personnalités difficiles et les causes de ces comportements
Connaître mon propre style relationnel pour gagner en recul et en finesse
Rester factuel et raisonné, maîtriser mes interprétations et mes réactions comportementales
Définir une stratégie d'actions en phase avec mon rôle managérial

Partage d'expériences : les situations difficiles rencontrées par chacun
Autodiagnostic : identifier mon style relationnel, mes forces et mes axes de progrès
Mise en situation : rester factuel sans interprétation et prendre du recul face aux événements

GARDER UNE POSTURE MANAGÉRIALE MAÎTRISÉE DANS LA RELATION DE TENSION

Maîtriser mes émotions face à mon interlocuteur
Adopter la réponse adaptée à chaque profil d'interlocuteur : agressif, dépendant, soumis, manipulateur, anxieux…
M'affirmer avec justesse pour résoudre la situation

Autodiagnostic : mon registre émotionnel spontané
Jeux de rôle : m'adapter à chaque style d'interlocuteur pour atteindre mes objectifs

RÉSOUDRE LA SITUATION DIFFICILE AVEC MÉTHODE

Adopter une attitude facilitatrice de coopération et d'ouverture
Agir en transparence sur la situation et les éléments à changer en associant le collaborateur
Aider l'autre à changer en lui démontrant les bénéfices
Utiliser une méthode de résolution de conflit reconnue

Jeux de rôle : rejouer des situations de conflits vécues, analyser et proposer des solutions individualisées
Plan d'actions : élaborer un plan de progrès individuel

Sanction de la formation : Attestation de formation (L.6353-1 du Code du travail)