

Gérer les personnalités difficiles dans son équipe

Validité du programme : du 01/01/2020 au 31/12/2020

Les personnalités difficiles dans une équipe sont un frein au travail collectif. Le manager doit apprendre à les canaliser. Ce stage vous permettra de perfectionner votre communication et de choisir la meilleure posture relationnelle afin de rétablir le dialogue pour une collaboration efficace.

Objectifs pédagogiques

- Renforcer l'estime de soi
- Adapter sa communication à ses interlocuteurs
- Mener des entretiens de recadrage
- S'affirmer face à des collaborateurs difficiles
- Gérer les situations conflictuelles

Public

Managers, responsables d'équipes.

Prérequis

Encadrer des collaborateurs.

Durée

2 jours (14 heures)

Programme détaillé

1) Comprendre pourquoi un interlocuteur devient difficile

- Identifier les comportements.
- Impact dans les relations de travail.
- Assertivité : une technique gagnante ?

Travaux pratiques

Echange collectif.

2) Renforcer l'estime de soi et s'affirmer

- Identifier les trois ressources nécessaires à l'estime et l'affirmation de soi.
- Cibler ses points forts et ses axes de développement.
- Comprendre son propre cadre de référence.
- Distinguer les six niveaux logiques.

Travaux pratiques

Entretien avec un collaborateur en utilisant les trois niveaux de communication. Travail en binôme avec restitution.

3) Construire un état d'invulnérabilité et de "non-insultabilité"

- Contourner les jugements hâtifs, les critiques, les reproches et les insultes.
- Positiver : utiliser la critique de manière constructive.
- Eviter la posture défensive : ne plus personnaliser les attaques ou critiques.
- Construire et ancrer un état d'invulnérabilité.

Travaux pratiques

Résister à l'assaut verbal et agressif de son interlocuteur.

4) Calibrer sa communication à ses interlocuteurs

- Différents types de personnalités difficiles.
- Adapter son niveau de communication.
- Rapport oppresseurs/oppresseés.
- Mieux gérer les états de stress.

Travaux pratiques

Mises en situation d'entretien pour ajuster son mode de communication et débriefing.

5) Manager les collaborateurs difficiles

- Leviers d'action : désynchronisation, questionnement de pertinence, humour et plaisanterie, prise en compte...
- Distinguer leurs états de stress et comment les désamorcer ou les détourner ?
- Se positionner et instaurer un climat de travail sain.

Travaux pratiques

Mises en situation d'entretien de découverte des leviers motivationnels et débriefing.

6) Mener des entretiens de recadrage

- L'entretien avec faits et sans faits.
- Dire ce qui ne va pas sans démotiver.
- Pratiquer le feedback durant l'entretien.
- Impliquer le collaborateur dans la recherche de solution.

Travaux pratiques

Préparation et simulation des entretiens avec jeux de rôles filmés.

7) Dépasser les situations conflictuelles

- Identifier les causes profondes.
- Comprendre les sources du conflit, se positionner et communiquer en conséquence.

Travaux pratiques

Mises en situation de conflits relationnels pour trouver sa posture managériale.

Matériel technique utilisé

Projecteur vidéo, paperboard.

Méthode pédagogique

Notre méthode, adaptée à votre contexte, associe implication des participants et supports concrets :

- Toute notion théorique est suivie d'une démonstration par le (ou les) formateur(s) et d'un exercice de mise en pratique, puis d'une phase de restitution et de questions permettant l'appropriation définitive
- Exercice, jeux de rôles
- Études de cas et de situations décrites par les participants
- Entraînements aux méthodes enseignées

Tarifs

Notre tarification est faite sur mesure en fonction de vos besoins. Veuillez contacter notre référente ci-dessous pour obtenir un devis sous 48 heures.

Modalités et délais d'accès

Tout dossier d'inscription doit être formalisé au minimum 10 jours avant le début de la formation.

Accessibilité

Si vous êtes en situation de handicap et que souhaitez des informations sur l'accessibilité, vous pouvez prendre contact avec notre référente handicap ci-dessous.

Contact

Camille Laforge, Référente formation et handicap

Disponibilité : du lundi au vendredi de 14 heures à 17 heures au 02 78 08 51 30 ou bien par mail : claforge@metasens.fr