Formation Gérer les personnalités difficiles dans son équipe

N° ACTIVITÉ : 11 92 18558 92 | TÉLÉPHONE : 01 85 77 07 07 | E-MAIL : inscription@hubformation.com

Référence	PER
Durée	2 jours (14h)
Tarif	1 470 €HT

Objectifs

| 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 d'équipe.

Prérequis

| Aucun

Programme de la formation

Comprendre pourquoi un interlocuteur devient difficile
| Identifier les comportements.
| Impact dans les relations de travail.
| Assertivité : une technique gagnante ?
| Travaux pratiques Echange collectif.

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.

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.

Calibrer sa communication à ses interlocuteurs
| Différents types de personnalités difficiles.
| Adapter son niveau de communication.
| Rapport oppresseurs/oppressés.
| Mieux gérer les états de stress.
| Travaux pratiques Mises en situation d'entretien pour ajuster son mode de communication et débriefing.

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.

SESSIONS PROGRAMMÉES

A DISTANCE (FRA)
du 13 au 14 juin 2024

PARIS
du 6 au 7 juin 2024

AIX-EN-PROVENCE
du 13 au 14 juin 2024

BORDEAUX
du 13 au 14 juin 2024

LILLE
du 13 au 14 juin 2024

LYON
du 13 au 14 juin 2024

NANTES
du 13 au 14 juin 2024

SOPHIA-ANTIPOLIS
du 13 au 14 juin 2024

STRASBOURG
du 13 au 14 juin 2024

TOULOUSE
du 13 au 14 juin 2024

VOIR TOUTES LES DATES

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

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.

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.

Méthode pédagogique

Chaque participant travaille sur un poste informatique qui lui est dédié. Un support de cours lui est remis soit en début soit en fin de cours. La théorie est complétée par des cas pratiques ou exercices corrigés et discutés avec le formateur. Le formateur projette une présentation pour animer la formation et reste disponible pour répondre à toutes les questions.

Méthode d'évaluation

Tout au long de la formation, les exercices et mises en situation permettent de valider et contrôler les acquis du stagiaire. En fin de formation, le stagiaire complète un QCM d'auto-évaluation.

Suivre cette formation à distance

Voici les prérequis techniques pour pouvoir suivre le cours à distance :

| Un ordinateur avec webcam, micro, haut-parleur et un navigateur (de préférence Chrome ou Firefox). Un casque n'est pas nécessaire suivant l'environnement.
| Une connexion Internet de type ADSL ou supérieure. Attention, une connexion Internet ne permettant pas, par exemple, de recevoir la télévision par Internet, ne sera pas suffisante, cela engendrera des déconnexions intempestives du stagiaire et dérangera toute la classe.
| Privilégier une connexion filaire plutôt que le Wifi.
| Avoir accès au poste depuis lequel vous suivrez le cours à distance au moins 2 jours avant la formation pour effectuer les tests de connexion préalables.
| Votre numéro de téléphone portable (pour l'envoi du mot de passe d'accès aux supports de cours et pour une messagerie instantanée autre que celle intégrée à la classe virtuelle).
| Selon la formation, une configuration spécifique de votre machine peut être attendue, merci de nous contacter.
| Pour les formations incluant le passage d'une certification la dernière journée, un voucher vous est fourni pour passer l'examen en ligne.
| Pour les formations logiciel (Adobe, Microsoft Office...), il est nécessaire d'avoir le logiciel installé sur votre machine, nous ne fournissons pas de licence ou de version test.
| Horaires identiques au présentiel.

Accessibilité

Les sessions de formation se déroulent sur des sites différents selon les villes ou les dates, merci de nous contacter pour vérifier l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite.
Pour tout besoin spécifique (vue, audition...), veuillez nous contacter au 01 85 77 07 07.