

MANAGER

DES PERSONNES DIFFICILES

« Confronté à la diversité des profils, des motivations et des caractères des membres de son équipe, le manager peut se sentir déstabilisé, lorsque la relation à autrui le précipite dans les complexités auxquelles il peine à trouver une réponse adaptée.

La formation au management des personnes difficiles fournit un éclaircissement sur ces atypicités, l'âpreté singulière de la relation collaborative et les stratégies permettant néanmoins d'avancer ensemble. »

Alexis, expert RH



PREVENT PRO

Groupe

www.preventpro.fr

Tél : 04.92.91.96.70
info@preventpro.fr



FORMATIONS
COMPETENCES RH

FORMATION INITIALE

Manager des personnes difficiles



OBJECTIF(S) :

- Qualifier la nature des problèmes relationnels rencontrés et les types de personnes difficiles
- Gérer le stress spécifique inhérent aux tensions impersonnelles associées
- Adapter son management sur le plan comportemental et verbal
- Innover sur le plan des solutions à apporter



PUBLIC / PREREQUIS

Directeurs généraux et autres directeurs, responsables RH, managers opérationnels, chargés de mission qualité



DEROULEMENT

Durée : 14 heures
Nombre de participants : 4 à 10
Type : Intra ou inter-entreprises



PEDAGOGIE

Méthodes pédagogiques : Participative, démonstrative, applicative

Formateur : Psychologue / Expert RH



EVALUATION

Type : formative
Questionnaire

Une attestation sera délivrée au candidat qui a participé activement à l'ensemble de la sensibilisation.

PROGRAMME DE FORMATION

Accueil des stagiaires
Contexte et présentation de la formation

Thème 1 : Identifier les profil-types de personnalités difficiles

- Narcissique : le collaborateur qui ne tolère aucune critique, même si elle se révèle juste et constructive
- Obsessionnel : le collaborateur qui ne tolère pas le changement
- Paranoïaque : le collaborateur qui se sent toujours menacé par les décisions managériales
- Le collaborateur se positionnant en retrait du travail

Thème 2 : Contextualiser la relation difficile : considérer le renforcement des facteurs socio-culturels en jeu et étendre sa compréhension de la situation

- Les relations sociales de travail
- L'interculturalité
- Les systèmes d'alliance et de mésalliance au sein de l'organisation

Thème 3 : Communiquer avec les personnes difficiles

- Règles et principes de la communication non violente (C.N.V) de Rosenberg
- Applications du management bienveillant et de l'intelligence émotionnelle dans la relation aux personnes difficiles
- Favoriser la désescalade des conflits et l'apaisement

Thème 4 : Se montrer créatif face aux situations apparemment bloquées

Questions / réponses
Bilan de l'action



info@preventpro.fr



04.92.91.96.70



www.preventpro.fr

SIEGE SOCIAL

Espace Antibes N°17
2208 route de Grasse
06600 Antibes