

# MANAGER LES COMPORTEMENTS DIFFICILES

## Pré-requis Aptitudes / Compétences

Aucun

## Objectifs

Aborder de manière adéquate les comportements des collaborateurs qui posent problème.

Identifier la nature de la difficulté liée au collaborateur ou au contexte.

Gérer ses propres réactions pour mieux gérer la relation.

Adapter ses modes de management et de communication. .

## Modalités pédagogiques

Formation en présentiel ou Mix Learning

Méthode active et démonstrative

Alternance d'apports théoriques et pratiques

Mises en situation, étude de cas

## Modalités d'évaluation

Quizz, QCM, Question/Réponse

Mise en situation, Etude de cas

Evaluations des acquis tout au long de la formation

Attestation de formation et de compétences

## Durée / Rythme

3 jours (21 heures) / A définir

## Modalités et Délais d'accès

Entretien téléphonique et/ou physique

5 jours minimum

## Tarifs

Individuel : 990 €

Groupe (maximum 10) : 3 150 €

## Contact

Eva THOMAS - Tél : 0262 43 42 35

Sandrine JOSEPH - Tél : 0692 69 04 79

Mail [contact@capformation.re](mailto:contact@capformation.re)

Adresse 4 rue François de Mahy – Le Port

## Accessibilité

Accueil de public porteur de handicap

Référent Handicap

Accès PMR

## Programme

### Environnement / méthodes

Connaissance initiale de l'environnement : ouvrir et sauvegarder un document. Reconnaître l'interface : ruban, onglets, classeurs, feuille de calcul, noms des lignes et des colonnes, zone d'impression, Figer les volets.

### Adopter un nouveau regard sur les personnalités dites "difficiles"

Éviter les catégorisations et stigmatisations.

Diagnostiquer les origines de la difficulté :

*Identifier les différents niveaux de lecture de la difficulté ;*

*Ce qui relève de la personne ou de son contexte ;*

*Aborder la dimension relationnelle de la difficulté.*

Clarifier son rôle de manager dans ces situations.

### Gérer sa difficulté personnelle à interagir avec la personnalité dite "difficile"

Comprendre ce qui se passe pour soi face à un interlocuteur vécu comme difficile.

Gérer ses émotions face à son interlocuteur.

Faire face aux différents types de comportements déviants : soumission, dépendance relationnelle, rigidité, manipulation, ...

Évaluer son seuil de tolérance par rapport à la "non-conformité" de la personne.

### Développer son aisance face aux comportements difficiles

Agir sur les éléments qui interviennent dans l'interaction avec le collaborateur.

Adopter une attitude d'ouverture et de compréhension.

Redéfinir les règles du jeu du groupe concerné et impliquer l'équipe concernée.

Doser l'intervention sur l'organisation ou vis-à-vis du collaborateur.