

Durée : 3 jours

Coût : 1170 / pers.

**MANAGERS
RESPONSABLES
ANIMATEURS
D'ÉQUIPE**

OBJECTIFS

- Connaître son management et développer l'adaptation aux relations délicates
- Identifier les sources de désaccords en analysant la situation de travail
- Repositionner objectivement les comportements par rapport aux objectifs
- Apprendre à gérer la personnalité difficile dans le jeu d'acteurs de l'équipe

ÉQUIPE PÉDAGOGIQUE

- Expert en organisation du travail
- Psychologue du travail
- Spécialiste en management

Outils pédagogiques :

- Apports théoriques et méthodologiques interactifs
- Etudes des difficultés rencontrées par des stagiaires
- Analyse de pratiques
- Jeux de rôles en groupe et sous-groupes

Programme

Jour 1 **Personnalité difficile et travail**

Différencier les notions de personnalité difficile et de conflit

- Dissocier les types de désaccords en entreprise
- Connaître les réactions individuelles et collectives face aux tensions

Repérer les comportements et les signes de résistance au travail

- Différencier les situations chroniques et celles ponctuelles de tension
- Différencier les attitudes offensives et les attitudes défensives

Analyser et se positionner objectivement dans les situations de travail

- Connaître les éléments communicationnels précurseurs du conflit
- Identifier, dans l'organisation, les sources potentielles de tension
- Analyser les éléments essentiels de la dynamique d'équipe

Mieux se connaître au travail, pour mieux gérer les situations de tension

- Identifier son style managérial
- Définir son/ses mode(s) de gestion de conflit et/ou des personnalités difficiles

Jour 2 Analyser et s'adapter

Connaître les typologies de personnalité

- Identifier les différents styles de personnalité et leurs caractéristiques
- Différencier les comportements normaux et ceux pathologiques
- Analyser les faits en détachant opinion et ressenti

Adapter son management :

- Identifier les techniques managériales adaptées
- Ecouter et respecter l'autre pour désamorcer le conflit

Construire avec le collaborateur une représentation du travail

- Comprendre les enjeux relationnels : notions de besoin et de rôle, les postures relationnelles ...
- Affirmer son point de vue sans créer de tension
- Développer sa communication avec l'outil de l'assertivité

Jour 3 Progression managériale positive

Adapter son management

- Identifier la progression managériale adaptée au(x) profil(s) de personnalité
- Savoir féliciter, encourager, recadrer, sanctionner

Déterminer les outils appropriés

- Décider des améliorations de comportement du collaborateur difficile
- Choisir les outils adaptés à son management

S'approprier les modes de gestion de personnalités difficiles

- Jeu les expérimentant les modes de gestion de conflit
- Echanges de pratiques et d'expériences
- Auto-analyse et synthèse de groupe lors de jeux de rôle

