

Gérer les personnalités difficiles dans votre équipe



SUP-36 2 Jours (14 Heures)



Description

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.

À qui s'adresse cette formation ?

Pour qui

Managers d'équipe.

Prérequis

Aucune

Les objectifs de la formation

- 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

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/oppresés.
- 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.
- 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.