



Manager en situation difficile

Manager et coopérer en situation complexe

2 jours (14h00) | ★★★★★ 5/5 | MGORG-PERS | Évaluation qualitative de fin de stage |
Formation délivrée en présentiel ou distanciel

Formations Management & soft skills › Management des équipes et des personnes › Manager en situation difficile

Contenu mis à jour le 13/10/2023. Document téléchargé le 23/05/2024.

Objectifs de formation

A l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Analyser et identifier les personnes difficiles à gérer et cerner leurs traits de caractère
- Définir une stratégie efficace en fonction des types de personnalité difficile en utilisant les fondamentaux de la Process Communication® pour comprendre les mécanismes relationnels
- Gérer les relations entre les parties prenantes en créant des conditions favorables telles que des brainstormings, des réunions afin de coordonner l'équipe dans le cadre du pilotage d'un projet complexe
- Préserver le fonctionnement de votre équipe en évaluant la réaction, l'inhibition et la réponse face aux situations de stress et vous protéger émotionnellement
- Mettre en place des changements de comportement durables afin de résoudre les éventuels situations complexes et d'avoir un climat apaisé au sein de votre équipe
- Résoudre collectivement les problèmes en adoptant un style de management coopératif.

Modalités, méthodes et moyens pédagogiques

Formation délivrée en présentiel ou distanciel* (blended-learning, e-learning, classe virtuelle, présentiel à distance).

Le formateur alterne entre méthode** démonstrative, interrogative et active (via des travaux pratiques et/ou des mises en situation).

Variables suivant les formations, les moyens pédagogiques mis en oeuvre sont :

- Ordinateurs Mac ou PC (sauf pour certains cours de l'offre Management), connexion internet fibre, tableau blanc ou paperboard, vidéoprojecteur ou écran tactile interactif (pour le distanciel)
- Environnements de formation installés sur les postes de travail ou en ligne
- Supports de cours et exercices

En cas de formation intra sur site externe à M2i, le client s'assure et s'engage également à avoir toutes les ressources matérielles pédagogiques nécessaires (équipements informatiques...) au bon déroulement de l'action de formation visée conformément aux prérequis indiqués dans le programme de formation communiqué.

* nous consulter pour la faisabilité en distanciel

** ratio variable selon le cours suivi

Prérequis

Avoir une expérience professionnelle préalable en management d'équipe ou être inscrit dans un programme de formation en management.

Public concerné

Tout manager confronté à des situations collectives, complexes ou des personnalités difficiles.

Cette formation :

- Est animée par un consultant-formateur dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées par des diplômes et/ou testées et approuvées par l'éditeur et/ou par M2i Formation
- Bénéficie d'un suivi de son exécution par une feuille de présence émargée par demi-journée par les stagiaires et le formateur.

Programme

1) Avant la formation

- Questionnaire de positionnement pour identifier ses propres axes de progrès

2) Pendant la formation

Introduction

- Présentation de chacun
- Attentes et objectifs visés de chaque participant
- Présentation du cadre de la formation
- Contextualisation des objectifs et des enjeux
- Emergence des représentations des participants
- Ajustement du contenu du programme de la formation si besoin

Utiliser les fondamentaux de la Process Communication® pour comprendre les mécanismes relationnels

- Les différents styles de personnalité
- Les logiques d'interaction
- L'identification des besoins
- Identifier ses propres schémas

Reconnaître une personnalité difficile

- Le persécuté, le frénétique, l'anxieux, le pinailleur
- L'acteur, le narcissique, l'ermite, le dépressif
- Le rancunier, le suiveur, le frileux

Réaction, inhibition, réponse

- Gérer son stress et se protéger émotionnellement
- Préserver le fonctionnement de l'équipe
- Adopter le style de management coopératif afin de gérer les situations complexes dans le cadre de pilotage d'un projet
- Créer des conditions (des ateliers, des réunions...) qui permettent aux parties prenantes internes ou externes de mieux communiquer, de coordonner leurs actions et leurs projets
- Trouver le positionnement qui aboutit à une résolution

- Résoudre collectivement les problèmes
- Neutraliser la situation

Analyser la situation qui pose problème

- L'autre : définir le comportement problématique
- L'effet miroir : en quoi suis-je responsable de l'attitude de mon interlocuteur ?
- Reconnaître les émotions en jeu dans la relation à l'autre

Mieux communiquer avec une personnalité difficile

- Savoir prendre du recul et garder sa lucidité
- Ecouter et observer finement son interlocuteur
- Savoir distinguer l'expression des faits, des opinions et des sentiments
- Maîtriser son langage verbal et non verbal, décrypter celui de l'autre
- Savoir questionner et reformuler avec pertinence
- Savoir adapter son positionnement

Gérer durablement une personnalité ou un environnement complexe

- Définir la stratégie la plus adaptée d'alliance, de fermeté ou d'opposition
- Résoudre des situations complexes en dialoguant collectivement avec les parties prenantes (internes ou externes) afin de mettre en place un plan d'action collectif
- Déjouer les réflexes antipathiques et/ou apathiques
- Formuler un reproche ou une critique sans heurter
- Maintenir la motivation et l'engagement de son collaborateur
- Impliquer le collaborateur dans la recherche de solution
- Amener l'autre à un engagement de changement
- Manifester son soutien et sa vigilance
- Savoir reconnaître les progrès accomplis, féliciter et encourager

Exemples de travaux pratiques (à titre indicatif)

- *Autodiagnostic de besoins*
- *Mises en situation : atelier collectif ou simulations basées sur des cas concrets proposés par les stagiaires*
- *Exercices d'entraînement : construire son inventaire de personnalité, tester ses réactions personnelles et ses positionnements dans le stress*
- *Jeux de rôle : différentes mises en situation de communication autour d'une situation à enjeu fictive, échange conflictuel*
- *Atelier collectif : analyse de scénarii, mise en situation : résolution de problème "challenge team"*
- *Brainstorming en sous-groupe*
- *Débriefing sur les comportements mis en oeuvre : analyse de pratique*
- *Plan d'action : rédiger son plan d'actions personnalisé (PAP), objectifs et actions concrètes*

Synthèse de la session

- Réflexion sur les applications concrètes que chacun peut mettre en oeuvre dans son environnement
- Conseils personnalisés donnés par l'animateur à chaque participant
- Evaluation formative (quiz permettant de valider les compétences acquises)
- Bilan oral et évaluation à chaud

3) Après la formation : consolider et approfondir

Learning Boost

- Pour garantir le succès de votre formation, vous bénéficiez d'un module e-learning de 3 heures qui vous permet de consolider vos acquis et d'explorer de nouvelles compétences. Le Learning Boost comprend une connexion accompagnée et un quiz de validation des acquis

Suivi

- Pendant 3 mois après la formation, les participants bénéficient d'un suivi personnalisé asynchrone auprès du formateur par courriel
- Ils reçoivent des feedbacks et des conseils personnalisés en relation avec les sujets abordés en formation
- M2i vous propose d'approfondir vos nouvelles compétences acquises grâce aux options disponibles

Le contenu de ce programme peut faire l'objet d'adaptation selon les niveaux, prérequis et besoins des apprenants.

Options disponibles

Coaching

+500 €

- 2 séances individuelles d'1h par téléphone ou en visio

Classe virtuelle

+590 €

- Séance de 3h en distanciel
 - Partage de retours d'expériences
 - Questions / réponses avec votre formateur

Modalités d'évaluation des acquis

- En cours de formation, par des mises en situation contextualisées évaluées
- Et, en fin de formation, par un questionnaire d'auto-évaluation

Accessibilité de la formation

Le groupe M2i s'engage pour faciliter l'accessibilité de ses formations. Les détails de l'accueil des personnes en situation de handicap sont consultables sur la page Accueil et Handicap.

Modalités et délais d'accès à la formation

Les formations M2i sont disponibles selon les modalités proposées sur la page programme. Les inscriptions sont possibles jusqu'à 48 heures ouvrées avant le début de la formation. Dans le cas d'une formation financée par le CPF, ce délai est porté à 11 jours ouvrés.