

Management de la performance

Manager et gérer les personnalités difficiles

2 jours (14 heures) | ★★★★★ 4,6/5 | MGORG-PERS | Code Certif Info : 100087 |
Certification M2i Développer ses Capacités Managériales (non incluse) | Évaluation
qualitative de fin de stage | Formation délivrée en présentiel ou distanciel ⁽¹⁾

Formations Management › Management des équipes et des personnes › Management de la performance



À l'issue de ce stage vous serez capable de :

- Comprendre les personnes difficiles à gérer et cerner leurs traits de caractère
- Vous protéger et préserver le fonctionnement de l'équipe
- Définir une stratégie efficace en fonction des types de personnalité difficile
- Obtenir des changements de comportement durables et un climat relationnel apaisé.

Niveau requis

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

Public concerné

Tout manager confronté à 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 émarginée par demi-journée par les stagiaires et le formateur.

(1) Modalité et moyens pédagogique :

Formation délivrée en présentiel ou distanciel * (e-learning, classe virtuelle, présentiel à distance). Le formateur alterne entre méthodes ** démonstrative, interrogative et active (via des travaux pratiques et/ou des mises en situation). La validation des acquis peut se faire via des études de cas, des quiz et/ou une certification.

Les moyens pédagogiques mis en oeuvre (variables suivant les formations) sont : ordinateurs Mac ou PC (sauf pour les 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.

* Nous consulter pour la faisabilité en distanciel. ** Ratio variable selon le cours suivi.

Programme

Introduction

- Présentation de chacun
- Attentes et objectifs visés de chaque participant
- Présentation de la formation

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

Réagir dans l'immédiat

- Gérer son stress et se protéger émotionnellement
- Préserver le fonctionnement de l'équipe
- 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

Gérer durablement une personnalité difficile

- Définir la stratégie la plus adaptée d'alliance, de fermeté ou d'opposition
- 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

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
- Bilan oral et évaluation à chaud

Certification (en option)

- Passage de la certification en fin de formation.
- Contrôle de connaissances, analyse de situations professionnelles et choix (de comportements) managériaux appropriés.
- La Certification M2i valide les acquis de la formation et atteste de la maîtrise d'une compétence, d'un métier ou d'une fonction.
- Notre certification est inscrite à la COPANEF.

Les + de la formation

Avoir suivi la formation MGOPE-MAN "Réussir sa prise de fonction de manager" ou avoir les connaissances équivalentes.