Formation

Manager des comportements difficiles

Durée : 2 jours (14h heures)

Tarif inter : 1435 € HT
Collation et déjeuner offerts

Intra et sur-mesure : nous consulter

Public

Tout manager souhaitant prendre du recul sur sa manière de traiter des situations déstabilisantes.

Prérequis

Aucun

Programme de la formation

1. Appréhender les différents types de situations difficiles pour le manager

Auto-diagnostic de vos qualités et compétences à faire face aux situations déstabilisantes, Savoir identifier les situations liées à la personne, Savoir identifier les situations liées au contexte, aux enjeux et à l'environnement.

2. Acquérir des méthodes pour analyser les situations difficiles

Identifier le rôle clé du manager et sa part de responsabilité face à une situation difficile, Comprendre les événements : description de la situation et prise en compte des différents indicateurs, matrice d'identification et d'analyse des risques, Comprendre l'incidence sur les comportements, Identifier les causes du dysfonctionnement, Diagnostiquer son mode d'intervention : négociation, arbitrage ou médiation.

3. Mettre en place un plan d'actions et sortir du conflit

Etudier les différents scénarios de traitement d'une situation difficile, S'ouvrir pour rétablir la confiance, Repérer et prendre en compte les impératifs, Clarifier et définir les incontournables, Identifier un système de valeurs permettant d'avoir des repères.

4. Communiquer sur la situation et savoir annoncer la décision

Mettre en place de nouvelles règles du jeu, Construire les messages clés, Choisir les vecteurs de communication.

5. S'entraîner à la méthode de résolution de problèmes

S'appuyer sur le réel et tirer les enseignements, intégrer les processus de résolution de problèmes.

Objectifs

- Décortiquer des situations managériales dites déstabilisantes,
- Découvrir les outils et méthodes pour traiter les situations difficiles,
- Accompagner ses équipes à dépasser les difficultés pour en faire des leviers de réussite,
- Analyser les situations difficiles et les transformer en opportunité de changement.

Modalités pédagogiques

- Mises en situation débriefées collectivement,
- Travail sur des cas réels rencontrés par les participants.
- Conseils personnalisés

Modalités d’évaluation

- Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen d'auto-évaluation, de QCM, mises en situation, travaux pratiques…
- Évaluation dès la fin de la formation, pour mesurer votre satisfaction et votre perception de l’évolution de vos compétences par rapport aux objectifs de la formation.
  Avec votre accord, votre note globale et vos verbatims seront publiés sur notre site.
- Suivi des présences et remise d’une attestation individuelle de formation.