

PROGRAMME DE FORMATION

Manager des comportements difficiles

DURÉE : 2 jours | 14 heures

MODALITÉ D'ORGANISATION : Mixte

Informations

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre les situations difficiles en milieu professionnel.
 - Adapter sa communication en situation sensible.
 - Gérer et désamorcer les situations difficiles.
-

PRÉREQUIS

Aucun prérequis. Formation à destination de toute personne amenée à gérer des projets dans son entreprise.

ACCESSIBILITÉ

Si vous êtes en situation de handicap, merci de nous contacter afin que nous puissions vous accompagner et vous orienter au mieux dans votre demande et vos démarches.



Modalités pédagogiques

MODALITÉS, MOYENS ET SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

Formation dispensée en 100% présentiel par un formateur expert dans ce domaine.

Pédagogie inversée : Les apprenants sont invités à se familiariser avec les concepts de base et participer activement : Ils appondissent et clarifient en formation. Apprentissage actif par mises en situation : cas simulés, quiz et partages d'expérience, projet et correction croisées.

Ressources pédagogiques : paperboard, vidéoprojecteur ou écran TV, contenus multimédias, vidéos.

Supports pédagogiques utilisés : Vidéos, documents PDF, PowerPoint et quiz

Documentation remise aux stagiaires : programme, support de présentation, fiches synthétiques pratiques.

MOYENS ET SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

Programme, supports et fiches pratiques remis aux stagiaires. Supports pédagogiques utilisés : vidéos, documents PDF, PowerPoint et quiz.

MODALITÉS D'ÉVALUATION ET DE SUIVI

Audit des besoins et du niveau envoyé par mail à l'inscription, évaluations formatives pendant la formation sous forme de quiz, certificat de réalisation mentionnant l'évolution des acquis.

Formation qualifiante – validation de la formation : certificat de réalisation

Contenu pédagogique

Introduction et tour de table

- Présentation des étapes et thématiques abordées : sommaire du module/parcours de formation.
- Validation des objectifs avec chaque apprenant.
- Tour de table guidé : échanges et positionnement des acquis et des besoins de chacun.

Comprendre les situations difficiles en milieu professionnel

- Définir les différentes formes de situations relationnelles complexes (désaccord, tension, conflit ouvert).
- Identifier les facteurs déclencheurs liés à l'organisation, aux individus et au contexte.
- Expliquer les dynamiques relationnelles à l'origine des situations de tension.
- Repérer les représentations et perceptions influençant les interactions professionnelles.
- Analyser les mécanismes émotionnels et relationnels : identifier ses propres réactions émotionnelles en situation de tension.
- Analyser les comportements observables (retrait, opposition, agressivité, évitement...) : comprendre l'impact du stress sur la communication et la prise de décision.
- Identifier les besoins implicites et explicites des interlocuteurs : décrypter les biais de perception dans les interactions professionnelles.
- Adapter sa communication en situation sensible : identifier les composantes d'une communication efficace (verbale, non verbale, para-verbale).

Adapter son mode de communication aux profils et aux situations

- Adapter son mode de communication aux profils et aux situations.
- Formuler un message clair en situation de désaccord.
- Pratiquer l'écoute active et la reformulation : ajuster sa posture pour favoriser un climat d'échange constructif.
- Gérer et désamorcer les situations difficiles : identifier les stratégies de régulation des tensions.
- Analyser une situation conflictuelle pour choisir une réponse adaptée.
- Conduire un échange de recadrage ou de médiation.

Traiter les objections et les désaccords de manière constructive

- Traiter les objections et les désaccords de manière constructive.
- Restaurer une relation de travail fonctionnelle.
- Inscrire sa pratique managériale dans une démarche responsable : identifier les principes fondamentaux de la RSE appliqués au management.

Gérer et désamorcer les situations difficiles : mise en pratique

- Expliquer les liens entre qualité de vie au travail, climat social et performance.
- Intégrer les enjeux éthiques dans la gestion des situations difficiles.

- Promouvoir un environnement de travail respectueux et inclusif.
- Elaborer un plan d'action individuel.
- Analyser ses pratiques professionnelles au regard des situations rencontrées.
- Identifier des axes d'amélioration concrets.
- Construire un plan d'action adapté à son environnement professionnel.
- Définir des indicateurs de suivi et d'évolution.

Valider les acquis et clôturer la formation

- Bilan et évaluation finale de la formation.
- Enquête de satisfaction à chaud.

Modalités d'évaluations

- Évaluation en continu de la compréhension et de l'assimilation des savoirs et savoir-faire par le formateur lors de mises en situation et cas pratiques.
- Évaluation des acquis : Quiz/QCM de fin de module.
- Auto-positionnement avant et après la formation.