Institut Régional de Formation des Allocations Familiales
67 avenue Jean Jaurès - 75019 PARIS CEDEX 19 - Tél. : 01 71 13 36 18
Siret : 381 050 996 00127 – APE 8559 A – N° déclaration d'activité : 11 75 48596 75

Comment manager des comportements difficiles ?

Description :

Au cours de sa carrière, le manager peut être amené à manager des comportements qualifiés de « difficiles ». Comment agir de manière positive ? Comment sortir des situations de blocage ? Quel comportement adopter ? Comment mobiliser les énergies pour faciliter les relations ?

Ce sont quelques-unes des questions auxquelles cet atelier se propose de répondre pour conserver ou retrouver un climat professionnel favorable au travail collectif.

Objectifs :

- Identifier les profils de personnalités difficiles
- Appliquer les outils adaptés pour s'assurer la maîtrise de la relation
- Adapter sa posture managériale adaptée en fonction des comportements difficiles
- Démontrer son aisance face aux comportements difficiles

Programme :

- **Les différents comportements difficiles existants**
  - les rôles, personnalités et situations difficiles
  - la typologie des conflits et les modes d'expression
  - les causes d'agressivité et de violence
  - la nature de la situation difficile
- **Se connaître en situation difficile**
  - les différents types de comportement face aux autres
  - la théorie des positions de vie et ses enjeux intra-personnels
  - les réactions face au conflit
- **Les méthodes de gestion de conflits**
- **L'analyse transactionnelle adaptée aux situations difficiles**
  - les besoins de base
  - les signes de reconnaissance
  - les états du moi
  - le triangle dramatique de Karpmann

Méthode pédagogique :

- Apports théoriques et méthodologiques
- Échanges de pratiques

- Mises en situation
- Etudes de cas

Modalités d'évaluation et de validation :

- **Evaluation de positionnement** : sous forme d'un questionnaire ou d'un tour de table avec le formateur pour valider les prérequis, pour évaluer les besoins individuels et pour déterminer le niveau de connaissances
- **Evaluation des acquis** : validation de la compréhension et de l'acquisition des connaissances sous forme de mises en situations, de réflexions collectives et d'utilisation d'outils de diagnostic
- **Evaluation à chaud :** à la fin de la formation, un bilan oral est effectué par le formateur et une évaluation écrite adressée aux stagiaires permettent d'apprécier la qualité de la prestation et de mesurer l'efficacité de l'action au regard des objectifs globaux
- **Evaluation à froid** : réalisée avec un outil interne Caf
- **Attestation de suivi** : Feuille de présence
- **Certificat de réalisation** mentionnant la nature, la durée de l'action est remis aux stagiaires à l'issue de la formation

Accessibilité :

Nous mettons tout en œuvre afin d'offrir aux personnes en situation de handicap des conditions optimales d'accès et d'apprentissage. N'hésitez pas à contacter Sandrine Decottignies référent handicap sandrine.decottignies@caf92.caf.fr - 01 87 02 85 05 directement pour lui signaler vos besoins spécifiques.

Public cible :
Managers
Pré-requis :
Aucun
Programmation :
Nous contacter Planification sur le site irfaf.fr
Catégorie :
Fondamentaux du management
Lieu :
Irfaf

Tarif / Jour / stagiaire : 210 €
Modalités animation :
Présentiel
Formateur :
Prestataire externe
Effectif :
8 à 12 agents
Durée en jours :
2
Durée en heures :
14