

# Manager des comportements difficiles

Acquérez les compétences nécessaires pour gérer efficacement les comportements difficiles au sein de votre équipe.

Finançable

OPCO

**2 jours**

Présentiel ou distanciel

**1 479 €<sup>HT</sup>**

Niveau : Fondamental

## Objectifs

- Identifier et analyser les comportements difficiles.
- Utiliser une communication efficace pour gérer les conflits.
- Appliquer des techniques de gestion émotionnelle.
- Mettre en place des solutions préventives.
- Intervenir et résoudre les problèmes liés à des comportements difficiles.

## Pour qui ?

Managers, chefs d'équipe, responsables de département, et toute personne confrontée à des comportements difficiles en milieu professionnel.

## Prérequis

Expérience en gestion d'équipe.

## Programme

### 1 - Analyse des Comportements Difficiles

- Identification des comportements difficiles au travail.
- Analyse des causes sous-jacentes.
- Évaluation de l'impact sur l'équipe et la productivité.  
Études de cas : exemples d'analyse de comportements difficiles.

### 2 - Communication et Gestion des Conflits

- Utilisation de la communication non violente.
- Techniques de gestion des conflits.
- Écoute active et empathie.  
Exercices pratiques : communication et gestion des conflits.

### 3 - Techniques de Gestion Émotionnelle

- Gestion de ses propres émotions face à des comportements difficiles.
- Techniques pour calmer les situations tendues.
- Encouragement d'une culture de respect mutuel  
Mises en situation : gestion émotionnelle dans des contextes difficiles.

### 4 - Mise en Place de Solutions Préventives

- Identification des facteurs déclenchants.
- Mise en place de politiques et procédures préventives.
- Promotion d'une culture organisationnelle positive.  
Jeux de rôle : élaboration de solutions préventives.

### 5 - Intervention et Résolution de Problèmes

- Techniques d'intervention face à des comportements difficiles.
- Résolution de problèmes de manière constructive.
- Suivi post-intervention et ajustements si nécessaires.  
Démonstration : intervention et résolution de problèmes.