

# GESTION DES COMPORTEMENTS DIFFICILES EN MANAGEMENT.

Apprenez à identifier les comportements problématiques, désamorcer les conflits grâce à une communication non violente, maîtriser la gestion émotionnelle et mettre en place des solutions concrètes pour améliorer le climat de travail durablement.

## Durée

14.00 heures (2.00 jours)

## Profils des apprenants

- Managers
- Chefs d'équipe, responsables de département
- Toute personne confrontée à des comportements difficiles en milieu professionnel.

## Prérequis

Expérience en gestion d'équipe.

## Accessibilité et délais d'accès

Pour les personnes en situation de handicap, nous étudions les actions que nous pouvons mettre en place pour favoriser leur apprentissage à travers un questionnaire avant formation. Nous nous appuyons également sur un réseau de partenaires locaux.

## Qualité et indicateurs de résultats

Taux de présence VS taux d'abandon, taux de satisfaction à chaud et à froid, taux de réussite à l'évaluation finale.



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES.

- 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.

## CONTENU DE LA FORMATION.

### 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 déclencheurs
- 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
- Démo pratique : intervention et résolution de problèmes



# ORGANISATION DE LA FORMATION.

## Équipe pédagogique

Notre équipe pédagogique maîtrise l'ensemble des sujets proposés à la formation. Nous construisons nos programmes en identifiant les besoins en compétences des futurs apprenants et en collaboration avec nos experts métiers. Axio Formation repose sur une approche personnalisée pour chaque parcours professionnel.

Nous concevons des formations qualifiantes qui non seulement répondent à vos besoins spécifiques, mais vous préparent aussi à exceller dans votre domaine.

Pour tout besoin lié à la pédagogie, notre référente est Maud: [maud.hoffmann@axio-formation.com](mailto:maud.hoffmann@axio-formation.com)

Pour tout besoin d'ordre administratif, notre référente est Emilie: [emilie.vannieuwenborg@axio-formation.com](mailto:emilie.vannieuwenborg@axio-formation.com)

Pour toute inscription veuillez remplir le formulaire de contact sur notre site. Vous serez recontacté.e par notre service commercial. Délai d'accès : 3 semaines

**Processus :** recueil de besoin, validation prérequis (Entretien et diagnostic initiaux pour adapter le parcours et valider le projet), devis/convention, convocation.



## Moyens pédagogiques et techniques

- **En présentiel** : Accueil des participants dans une salle dédiée à la formation. Documents supports de formation projetés. Etudes de cas concrets. Quizz et activités collectives en salle; Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation
- **En distanciel** : Classes virtuelles via l'interface Digiforma. Support de formation partagé. Activités d'entrainement en synchrone

## Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation.

- Feuilles d'émargement
- Autoévaluation de niveau en début de formation et fin de formation
- Evaluations d'entrainement tout au long de la formation
- Questionnaire de satisfaction à chaud et à froid.

## FORMATION ÉLIGIBLE AU OPCO !