

Manager les personnalités difficiles

Vocation :

Ce module est destiné aux Managers ayant à gérer dans leur quotidien des collaborateurs à la personnalité difficile que ces derniers soient des membres de leur équipe, des interlocuteurs lors de situations à enjeu ou des partenaires sociaux.

Finalité :

Ce séminaire a été conçu à partir des interrogations des managers de proximité confrontés à ce type d'interlocuteurs. Il est donc axé sur les **stratégies comportementales**, et constitue un 3^{ème} palier de développement managérial après « Management de Proximité : Les comportements » et « Management de Proximité : Les situations.

Ce séminaire peut également être adapté à la gestion des partenaires sociaux. Dans ce cas, les aspects de droit du travail indispensables seront apportés par le consultant (cadre légal des instances représentatives et réponses possibles face aux situations impromptues).

Programme:

➤ **Préparez-vous !**

Les confrontations avec ce type de personnalités sont toujours éprouvantes pour les Managers. Plus que d'outils, ils ont donc d'abord besoin d'augmenter leur « résilience », c'est-à-dire leur capacité à ne pas douter d'eux-mêmes dans l'action.

Cela passe par la **connaissance de son contexte et de soi-même** :

- les 6 facteurs de tension dans l'équipe : Que dit votre contexte d'entreprise ?
- les vulnérabilités personnelles : Où l'encadrement se sent-il faible ? (Cette séquence comprend un test individuel de personnalité rempli en ligne et débriefé individuellement).

➤ **Ils vous attaquent : Sachez riposter !**

Ce qui rend redoutable ce type d'interlocuteurs est leur capacité à prendre les managers de proximité par surprise. Ces derniers doivent alors improviser dans l'instant, ce qui est toujours hasardeux.

Il leur faut donc s'entraîner à trouver instantanément les attitudes et les mots adaptés sous peine de cristalliser un conflit ou de compromettre leur crédibilité.

- **Les stratagèmes de communication** : Quelles sont les armes favorites utilisées ?
- **Les parades immédiates** et les attitudes adaptées (Cette séquence intègre une série filmée de stratagèmes avec entraînement systématique aux parades)

➤ **Ils revendiquent : Sachez négocier !**

Sur le terrain, les managers sont l'objet de demandes fréquentes de la part de ces interlocuteurs (retour sur des décisions prises, dérogations, exploitation des tensions latentes, ...). L'acceptation hâtive de ces demandes est dangereuse, puisqu'elle crée un précédent. Il leur faut donc développer leur capacité de tacticien et de négociateur.

- **Les 2 attitudes spontanées face à une demande.**
- **Les 5 stratégies de réponse à une demande** avec leurs modes d'emploi et leurs risques. Une large part de cette séquence est consacrée à l'entraînement à l'auto-préparation des face à face grâce à un outil mis en place et testé avec des Managers sur des situations complexes.

➤ **Neutralisez-les : Gérez-les dans la durée**

Pour maintenir une relation stable avec ces collaborateurs, le Manager aura à composer avec leur personnalité, qui impacte sur la résolution du conflit. Les caractéristiques et les comportements réponses adaptés sont étudiés pour **5 types de personnalités** particulièrement marquantes et fréquentes.