Savoir Gérer les Personnalités Atypiques

(Atelier d'échanges de pratiques)

La maitrise des situations délicates

Objectifs

1 Développer son sens de l'observation et de l'évaluation de l'environnement, des personnes et des enjeux

2 Mieux appréhender son entourage et comprendre ce qui se joue dans la relation pour mieux s'adapter

3 Utiliser les situations difficiles comme indicateurs de ses propres attitudes et définir ses axes de progression

4 Mieux se connaître pour adapter son mode de communication

5 Utiliser ses émotions comme des indicateurs ; apprendre à gérer ses émotions

Programme

1 Introduction

- Tour de table - Partage des attentes

2 Identifier les signes et les comportements annonciateurs de conflits

- Repérer les signaux
  - Stress, panique, colère…
- Reconnaître les interlocuteurs à problèmes
- Comprendre pourquoi un interlocuteur est difficile

3 Connaître les principales typologies et les pistes pour les gérer

- Cinq exemples de personnalités difficiles
- Alliance, fermeté, opposition
  - Savoir choisir à bon escient

4 S'approprier les bons réflexes pour agir efficacement et avec souplesse

- Comprendre les jeux de pouvoir et les déjouer
- Repérer et stopper les attitudes manipulatoires
- Identifier sa part de responsabilité dans les difficultés récurrentes
- Identifier l'impact du langage et du comportement non-verbal
- Se positionner avec assertivité pour exprimer ses ressentis et ses besoins

5 S'entraîner à la bonne démarche au quotidien

- Instaurer un échange avec un interlocuteur …
  - Critique
  - Passif
  - Manipulateur
- Connaitre les méthodes et savoir comment…
  - Exprimer son mécontentement, son désaccord, ses convictions
  - Formuler un reproche ou une critique sans heurter
  - Réagir à un reproche ou une critique en restant constructif
  - Accueillir et répondre aux non-dits et aux sous- entendus
  - Canaliser un comportement agressif

6 Gérer son propre stress et ses tensions au quotidien

- Les manifestations du stress
- Les principales causes de stress
  - Peur, incompréhension, incertitude, perte de repères, changement, instabilité,….
- Les effets du stress sur soi et dans les relations aux autres
- Repérer ses propres signes avant-coureurs de stress
- Repérer ses modes de gestion du stress
- Prendre conscience de ses limites pour mieux se préserver
- Apprendre à se protéger et relativiser

Atelier : Echanges de pratiques et exercices de pratique de la « pensée positive »

Méthode

Apports théoriques alternant avec l'apprentissage expérientiel. Typologies des personnalités difficiles ; bases de la communication interpersonnelle ; écoute et reformulation. Outils comprenant le rapport de confiance et la posture d'excellence (PNL), le D.E.S.C.

Public visé

Managers de la fonction publique, chefs de service ou responsables d'équipes

Durée et conditions

2 jours, soit 14 heures de formation. Minimum de 3, maximum de 12 participants

COPYRIGHT © 2017 PASSAGES PROFESSIONNELS SAS, N° 511 311 680 RCS Pontoise • 230 Av Division Leclerc • 95160 MONTMORENCY • France
contact@passages-pro.fr • www.passages-pro.fr +33 (0)6.32.21.09.68

Au service des hommes, des équipes et des organisations du secteur public

Spécialiste de l'intervention dans des contextes publics en changement

DES SOLUTIONS ADAPTEES AU CONTEXTE PUBLIC

MANAGEMENT - des hommes, des équipes, des organisations publiques

- Maîtriser et optimiser les méthodes et outils du nouveau management public
- Manager la diversité : générations, cultures, métiers et statuts…
- Intégrer les nouveaux leviers de la motivation dans son management
- Manager en vue de prévenir les risques psycho sociaux
- Favoriser le bien être au travail et adapter activités, organisation, conditions de travail

RESSOURCES HUMAINES - optimiser le développement des potentiels

- Mettre en place ou optimiser la Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences
- Assurer la gestion de carrières et les parcours professionnels
- Préparer et mener des entretiens de début, de milieu et de fin de carrière
- Évaluer les performances - Évaluations à 360° et 180°
- Développer les potentiels

RECOMPOSITIONS – réorganisations du collectif de travail

- Manager et mobiliser une équipe recomposée
- Créer une dynamique collective sur un sens partagé des missions
- Manager avec les méthodes de cohésion d'équipe (team building)
- Mettre en œuvre de nouvelles formes d'organisations
- Trouver les repères et ressources pour s'adapter aux changements

COMPETENCES - valoriser et capitaliser ses compétences

- Développer ses compétences pour agir sur la prévention des RPS
- Préparer et optimiser une prise de poste
- Identifier et renforcer son potentiel, atouts & limites dans un contexte en mouvement
- Identifier et rassembler les connaissances nécessaires et meilleures pratiques en cours
- Bâtir une dynamique *Passeport de Compétences*

MOBILITES - interne / externe, individuelle ou collective

- Préparer les équipes aux changements
- Gérer et suivre les transitions liées à des mobilités au sein d'une équipe
- Préparer l'accès à des métiers porteurs ou générés par les restructurations
- Mener un plan de développement personnel sur la durée
- Préparer un projet de création d'entreprise ou de reprise d'une entreprise

DES EXEMPLES DE RÉALISATIONS SUR LE TERRAIN

Nouvelle gestion publique : Étude et conseil d'une offre commune transverse managériale adaptée pour l'ensemble des structures d'Ile de France | Plate-forme Interministérielle aux RH Ile de France

Méthodes et outils de management adaptés aux évolutions du public, meilleures pratiques du public. Formation de cadres de différentes organisations | Plate-forme Interministérielle aux RH Ile de France

Faire des entretiens d'évaluation un outil d'optimisation des ressources pour l'encadrement de DDI. Accompagnement/formation | Plate-forme Interministérielle aux RH Rhône Alpes

Accompagnement à la prise de poste des délégués des Préfets à la ville en vue de renforcer la coordination des actions de l'État en matière de politique de la ville sur le territoire | Ministère de la Ville

Amener des équipes à partager une culture commune dans un contexte de réorganisation du collectif de travail. Accompagnement/formation d'une équipe de direction | DDI (DDPP, DDCS)

Sens et visions partagés. Séminaire de fédération sur un sens partagé des missions des 70 directeurs territoriaux de la mer et du littoral à leur prise de poste | Ministère du Développement Durable

Valoriser son expérience professionnelle : parcours professionnel et capitalisation des compétences dans un Passeport de Compétences | Ministère de la Culture - DRAC Ile de France

Préparer la nouvelle épreuve de concours à l'écrit et oral – dossier RAEP. Optimiser ses compétences en cohérence avec son projet | Préfecture Ile de France — Plate-forme Interministérielle aux RH

Mobilité interne-externe / reconversion de 50 agents suite à fermeture de site. Accompagnement individuel-collectif sur 5 mois | Ministère de la Défense, Direction des Anciens Combattants — Languedoc Roussillon / PACA

Ateliers thématiques : *Accélérer la mobilité en utilisant le dispositif VAE* | *Manager les seniors et capitaliser leurs connaissances* | *Valoriser son expertise* | *Arbitrer entre des priorités* | *Montage d'un projet de création d'entreprise* | *Gestion et droits en matière de retraites* | Ministères et services publics

Témoignages

« accompagnement facilitant le partage et la mixité des cultures »
« étude très utile donnant une vision globale plus prospective des évolutions managériales »
« intérêt des échanges entre participants venant de tous Ministères »
« apprend à mieux mettre en valeur notre parcours professionnel »
« aide à la réalisation de mon projet professionnel »
« mise en synergie à partir de cas pratiques, excellent »
« formation indispensable ; réels apprentissages »
« bonne construction et progression méthodologique »
« très bon tempo des interventions »

Ils nous ont fait confiance

Ministère de la Défense (DGAC, Direction des anciens combattants Languedoc Roussillon/PACA) | Ministère de la Culture (DRAC Ile de France | Ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie (Direction générale du trésor) | Ministère de l'Écologie, du Développement Durable, des Transports et du Logement | DDTM de toutes régions | Préfectures/plate formes interministérielles aux RH Ile de France, Rhône Alpes, PACA, Languedoc Roussillon/Direction Générale de l'Administration et de la Fonction Publique | Centre National de la Recherche Scientifique | Union Nationale Interprofessionnelle pour l'Emploi dans l'Industrie et le Commerce | Caisse Primaire d'Assurance Maladie | École Nationale Supérieure d'Arts et Métiers | La Poste | Rectorat de Paris | DDPP 42 | DDCS 69 | DDPP 69 | DDCSJSP 38 | DDT 77, 78, 91, 92, 93 | Mairies | Conseils Généraux Aude, Val d'Oise | Communautés de communes de Pyrénées Orientales et Ile de France

« Certains attendent que le temps change, d'autres le saisissent avec force et agissent. »

Dante

NOS VALEURS

Le respect des valeurs et de la culture du service public
La valorisation humaine dans tout dispositif et processus
La confidentialité, l'éthique, l'engagement sur un contrat partagé

NOTRE EQUIPE

Passages Professionnels regroupe des consultants seniors, anciens dirigeants, professionnels ou experts académiques, de culture française et anglo-saxonne, conjuguant leurs expertises du public et du privé, dans les domaines managériaux, RH, GPEC, emploi, sur l'ensemble du territoire.

contact@passages-pro.fr | www.passages-pro.fr +33 (0)6 32 21 09 68 | +33 (0)6 11 22 30 05
Passages Professionnels | SAS au capital de 6 000 Euros, N°511 311 680 RCS Pontoise | 230 Av Division Leclerc | 95160 MONTMORENCY | France