



2
Jours

Manager et gérer les personnes difficiles

dans **CRISE ET CONFLITS - CRISE ET CONFLITS** / Réf : MAN-GES-17

Objectifs de la formation

- Adapter sa communication et son management aux différents interlocuteurs
- Établir un management sans blocage et dans un climat serein
- Manager et renforcer son assertivité
- Renforcer son leadership

Programme de la formation

A l'issue de la formation, les participants seront préparés à :

Jour 1 - Matin

1. Comprendre pourquoi une personne devient difficile à manager

- Reconnaître et identifier les différents types de comportements
- Faire la différence entre comportements et modes de communication
- Comprendre et connaître les impacts sur la relation professionnelle
- Connaître et identifier le seuil de tolérance des différents profils

2. Adapter sa communication à ses interlocuteurs

- Adapter son niveau de communication
- Maîtriser son langage verbal et non-verbal
- Gérer les rapports dominants / dominés
- Utiliser les méthodes de communication de résolution des conflits

Jour 1 - Après-midi

3. S'affirmer comme manager et gérer une personne difficile au quotidien

- Savoir prendre du recul pour réagir positivement
- Utiliser et maîtriser la critique positive
- Contourner l'agressivité et préserver une attitude assertive
- Pratiquer la communication non-violente (méthode OSBD)

4. Renforcer son estime et sa confiance en soi

- Cibler ses points forts et ses axes de développement
- Identifier ses prédicats (modèle OCEAN)
- Comprendre et identifier ses 6 niveaux de logiques
- Dépasser et savoir contourner ses barrières limitantes

Jour 2 - Matin

5. Utiliser les techniques de l'analyse transactionnelle

- Rappel des bases de l'analyse transactionnelle
- Autodiagnostic des différents traits de personnalités des membres de l'équipe
- Comprendre l'état du « soi » alimenté par l'état du « moi »
- Utiliser le principe de synchronisation pour désamorcer les tensions

Jour 2 - Après-midi

6. Mener des entretiens de recadrages constructifs

- Mener et construire des entretiens factuels et objectifs
- Utiliser le feedback positif (DESC)
- Adopter une attitude facilitatrice et d'ouverture
- Recadrer sans démotiver

Pré-requis

Avoir une 1^{ère} expérience de management d'équipe ou avoir fait une formation sur le métier de manager

Public cible



Manager, Responsable d'équipe

Pédagogie

Méthodes pédagogiques

- Méthode pédagogique simple et rigoureuse permettant l'appropriation des techniques du management. Elle vise à faire émerger la position de leader chez le participant, et à appliquer une démarche adaptée aux enjeux de la capitalisation du rôle du manager en entreprise.
- Un diagnostic préalable du profil du stagiaire et de ses savoirs sur les fonctions managériales sera effectué, ainsi que des focus via des exemples concrets centrés exclusivement sur les situations des participants.

Modalités d'évaluation

- Évaluations formatives tout au long de la journée de formation.
- Une attestation de formation reprenant l'ensemble des objectifs pédagogiques sera délivrée à chaque participant à l'issue de la formation.

