



FORMATION EN PRESENTIEL ET/OU EN DISTANCIEL (SELON LE THEME)

# MANAGER LES PERSONNALITÉS DIFFICILES

Dernière mise à jour le 16/10/2024.

## OBJECTIF

Professionaliser ses échanges grâce à une parfaite maîtrise de soi, à des techniques de communication pour prévenir et désamorcer les conflits.

## COMPÉTENCES DÉVELOPPÉES

- Maintenir la motivation et l'implication de l'équipe distante
- Mettre en place une communication de qualité
- Elle pratique un accompagnement comportemental personnalisé à chaque apprenant par des méthodes d'écoute et de questionnement
- Identifier les particularités du management à distance
- Créer les conditions d'un management à distance efficace

## PUBLIC CONCERNÉ

Tous

## MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

Vous pouvez vous inscrire pour suivre une de nos formations jusqu'à la veille de la date de démarrage si la formation est financée directement par votre entreprise ET si le nombre maximum de participants n'est pas atteint. Si la formation est financée via un OPCO, vous devez au préalable avoir obtenu un accord de ce dernier.

## MODALITÉS DE DÉROULEMENT DE L'ACTION DE FORMATION

Formation présentielle ou distancielle dispensée par le formateur expérimenté. La formation alterne des exposés théoriques, de démonstrations et la mise en pratique au travers d'exercices et de cas concrets.

Tarif

**1490 € HT**  
par participant

Réf.

MANAGPERSOdif

Contact

0465260114  
contact@univlearn.fr  
<https://univlearn.fr/>

## PRÉ-REQUIS

- Aucune connaissance particulière.

## MÉTHODES ET MOYENS MOBILISÉS

La méthode d'intervention reposera sur une pédagogie interactive et personnalisée. Alternance d'exercices, de jeux de rôles pédagogiques et d'apports théoriques Echanges et réflexions collectives et individuelles Etudes de cas, test Jeux de rôles filmés analyses personnalisées (mises en situation construites à partir d'exemples du quotidien du manager) Les outils seront : Ecoute actives P.N.L (programmation neurolinguistique) et A.T. (analyse transactionnelle) systémique (analyse des systèmes).



Niveau

Autres formations  
professionnelles continues



Modalité

Présentiel



Effectif par session

2 mini > 8 maxi



Durée

14 heures / 2 jour(s)



## PROGRAMME

### Jour 1

Rappel des règles de la communication en situation conflictuelle et partages d'expériences

#### Le Matin :

Rappel du schéma de la communication

Approfondir la communication verbale, non verbale et para verbale

Maîtriser les mécanismes de la communication et utiliser les atouts de sa personnalité pour mieux communiquer

Développer un comportement assertif (Test de Gordon)

Développer un comportement adapté aux réactions d'agressivité, de passivité, de manipulation

Etre à l'écoute de son interlocuteur par la communication non verbale

Utiliser les outils de l'écoute active, les techniques de questionnement et de reformulation

Choisir le meilleur canal de communication,

Choisir son mode de communication en fonction de ses différents interlocuteurs et de l'environnement

#### Après midi :

Identifier et analyser les différents types et sources de conflits

Identifier les personnalités difficiles et analyser leur comportement

Détecter les signes annonciateurs d'une tension ou d'un conflit

Savoir sortir des situations de blocage par la méthode EQR

Développer une attitude relationnelle constructive de résolution de conflits par une attitude assertive

Se sortir des relations professionnelles difficiles (le triangle de Karpman)

Développer une attitude relationnelle constructive au quotidien (méthode DESC)

### Jour 2

Appropriation des outils et techniques pour optimiser son « comportement communicationnel »

#### Matin:

Connaître les différentes formes de stress

Identifier et reconnaître son stress

Acquérir les bons réflexes pour gérer ses émotions (exercices de respiration, bulle de confort, hygiène de vie, faire preuve de discernement et de recul)

Adapter son management face à une situation conflictuelle

Savoir gérer l'après Savoir gérer ses propres réactions

conflit

Elaborer un plan d'actions individuel pour une mise en pratique immédiate

#### Après midi :

Mises en situation, jeux de rôles et construction de scénarios

Mettre à profit vos nouvelles capacités à gérer les personnalités difficiles et les situations délicates

Evaluation à chaud et mise en place d'un plan d'actions personnalisées



## INTERVENANT(S)

Notre consultante formatrice a une expérience managériale en entreprise de + de 10 ans et 20 ans d'ateliers théâtre

## ÉVALUATION

Chaque module de cours est concrétisé par un TP afin de permettre l'acquisition d'un vrai savoir-faire sur tous les points abordés, Questions posées par le formateur tout au long de la formation à l'oral ou à travers un QCM

## ATTRIBUTION FINALE

Attestation individuelle de formation