

## Module 3 : Manager face aux conflits & aux personnalités difficiles

*Manager devient de plus en plus difficile, le manager doit faire face à des performances nouvelles, des objectifs ambitieux, des contextes incertains et une nécessité de gérer les conflits et les personnalités difficiles ....*

*Le manager est souvent confronté à des injonctions fortes, parfois paradoxales, qui lui donnent le sentiment parfois d'être coincé entre le marteau et l'enclume.*

*Cette formation, à visée opérationnelle, permet à tout manager de trouver des réponses précises et immédiate aux problèmes de management auxquelles il doit faire face.*

*Il s'agit du troisième module d'un parcours complet sur le management opérationnel.*

**Durée:** 7.00 heures (1.00 jours)

### Profils des stagiaires

- Futur Manager
- Manager
- Personne ayant un lien hiérarchique ou fonctionnel avec une équipe

### Prérequis

- Participation pleine et active des stagiaires
- Appétence pour découvrir et pratiquer un rôle de manager

### Objectifs pédagogiques

- Prévenir et gérer les conflits
- Gérer les personnalités difficiles

### Contenu de la formation

- Gérer les conflits
  - Distinction entre problèmes et conflits
  - Anticipation des conflits
  - Gestion des désaccords
- Gérer les personnalités difficiles
  - Les types de personnalités difficiles
  - Les pièges de gestion des personnalités difficiles
  - Amélioration de la capacité à gérer les personnalités difficiles

### Organisation de la formation

#### Equipe pédagogique

#### Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets
- Quiz en salle
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.

**Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation**

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaires d'évaluation de la formation.
- Certificat de réalisation de l'action de formation.