

# LE MANAGEMENT TRANSVERSAL ET LA GESTION DES SITUATIONS DIFFICILES

*Ce programme vous permettra d'identifier et comprendre les spécificités de ce type de management, d'acquérir les techniques et les comportements qui conviennent.*

*Vous serez capable de comprendre les sources de conflit afin de les gérer efficacement.*

|   |   |
|---|---|
| <b>DUREE :</b>  | 3 jours soit 21 heures  |
| <b>PUBLIC :</b>   | Tout salarié ayant des responsabilités techniques et/ou devant faire produire des personnes, sans pouvoir hiérarchique.   |
| <b>PRE-REQUIS</b>   | Pas de prérequis.   |
| <b>MATERIEL NECESSAIRE POUR POUVOIR SUIVRE LA FORMATION :</b> | Aucun   |
| <b>COÛT :</b>   | Voir selon devis joint ou tableau des tarifs.   |
| <b>OBJECTIF :</b>   | <p>Identifier et comprendre les spécificités de ce type de management, pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acquérir les postures et les stratégies de relation appropriées au management transversal.</li> <li>- Acquérir les techniques de communication qui conviennent.</li> <li>- Savoir repérer les tensions et les faire baisser pour éviter le conflit.</li> <li>- Savoir traiter un conflit, entre le manager et un équipier et/ ou entre équipiers, avec le type de communication qui convient.</li> </ul> |
| <b>DELAI D'ACCES :</b>  | En adaptation avec vos disponibilités et celles de la formatrice. .   |
| <b>MODALITES PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES :</b>                 | Discussion, débats, traitement de cas rencontrés par les participants, apports théoriques, exercices de communication, support de stage, simulations en vidéo.  |
| <b>MODALITES D'EVALUATION :</b>                               | <p><b>Évaluation de satisfaction :</b><br/>Satisfaction globale des stagiaires sur l'organisation, les qualités pédagogiques du formateur, les méthodes et supports utilisés...)</p> <p><b>Évaluation sur l'atteinte des objectifs :</b><br/>Évaluation des acquis tout au long de la formation<br/>Questionnaire d'évaluation à chaud sur les acquis de la formation</p>   |
| <b>DISPOSITIF DE SUIVI DE L'ACTION</b>                        | <p>Feuilles de présence signées par demi-journée<br/>Fourniture d'une attestation de présence de fin de stage</p>   |

*Si difficulté d'apprentissage ou handicap, contactez Gladys DUGOUCHET au 04.32.61.02.33 ou par mail à [gestion@sesame-formations.fr](mailto:gestion@sesame-formations.fr)*

**Société d'Enseignement Services Assistance Maintenance Etudes**

12 Rue du Bariot – 84800 LAGNES – Tél. :04 32 61 02 33 – Mail : [administration@sesame-formations.fr](mailto:administration@sesame-formations.fr)

CENTRE DE FORMATION ENREGISTRÉ PAR L'ETAT SOUS LE N° 93840158884

S.A.R.L. au capital de 15.244,90 €uros – RCS Avignon B 407 534 304 – SIRET : 407 534 304 00024 – Code APE : 8559B – TVA Intracommunautaire : FR 83 407 534 304

## CONTENU DU PROGRAMME

### 1<sup>er</sup> jour

#### Les caractéristiques du management transversal

Sur quoi s'appuie la légitimité de la responsabilité du manager transversal.  
Les rôles clés de ce type de manager.  
Les principales difficultés de ce management et ce qui permet de les éviter.  
Les enjeux et les ressources à identifier pour construire une stratégie.  
Psychologie de la relation. Assertivité et posture pour ancrer une dynamique positive.  
Identifier et comprendre les différents comportements pour ajuster sa communication, son action.  
Comment créer l'alliance.

### 2<sup>ème</sup> jour

#### Les principales situations professionnelles quotidiennes

Distribuer l'activité et/ou donner un travail à réaliser.  
Fixer un objectif en termes de résultat, délai et qualité, en créant l'interactivité entre manager et équipier.  
Technique de communication et vocabulaire appropriés.  
Evaluer la réalisation d'un travail et/ou d'un objectif fixé.  
Savoir féliciter, valoriser les réussites.  
Savoir confronter sans affronter en cas de dérive.  
Savoir pratiquer CCEE : clarté, considération, écoute et exigence.  
Les erreurs à ne pas commettre.  
Comprendre les personnalités pour créer l'alliance qui convient avec chacun.

### 3<sup>ème</sup> jour

#### Traiter les conflits

Comprendre ce qu'est un conflit, ses causes et comment il se développe.  
Savoir repérer les tensions, les apaiser pour éviter le conflit.  
En cas de conflit déclaré, savoir démonter le mécanisme, le désactiver.  
Les 4 étapes fondamentales pour désactiver un conflit entre équipiers.  
L'écoute active.  
Le choix de la posture.  
La communication appropriée.

Les principaux types de conflit entre le manager transversal et ses équipiers.

Traiter un conflit entre manager et équipier.

Ne jamais agir à chaud.

Identifier la cause du conflit, souvent un problème de management.

L'erreur à ne pas commettre : porter des jugements sur le collaborateur.

Le choix de la posture.

Pratique de la communication non-violente.

Les grands thèmes abordés : les caractéristiques du management transversal, les situations professionnelles quotidiennes, le traitement des conflits.

## VOTRE FORMATEUR / FORMATRICE

Formatrice depuis plus de 30 ans

Formation universitaire à la psychologie et aux sciences de l'éducation, plus unités de valeur en sciences sociales appliquées au travail

Au cours de son parcours professionnel, a travaillé pour THOMSON CSF, THALES, RCM, RENAULT, la grande distribution outremer et de nombreuses PME en France...

Coauteur de Manager par les objectifs, Vendez vos idées, Réussir ses recrutements, Dunod éditeur