



Adapter sa communication selon les situations

## Manager et coopérer en situation complexe - Avec certification

2 jours (14h00) | ★★★★★ 4,6/5 | MGORG-SCPLEX | Code RS ou RNCP : RS6682 |  
Certification Manager et coopérer en situation complexe - SCYFCO (incluse) | Évaluation  
qualitative de fin de stage | Formation délivrée en présentiel ou distanciel

Formations Management > Management relationnel et collaboratif > Adapter sa communication selon les situations

Document mis à jour le 11/05/2026

### Objectifs de formation

A l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Analyser et identifier les personnes difficiles à gérer et cerner leurs traits de caractère
- Définir une stratégie efficace en fonction des types de personnalité difficile en utilisant les techniques de la communication pour comprendre les mécanismes relationnels
- Gérer les relations entre les parties prenantes en créant des conditions favorables telles que des brainstormings, des réunions afin de coordonner l'équipe dans le cadre du pilotage d'un projet complexe
- Préserver le fonctionnement de votre équipe en évaluant la réaction, l'inhibition et la réponse face aux situations de stress et vous protéger émotionnellement
- Mettre en place des changements de comportement durables afin de résoudre les éventuelles situations complexes et d'avoir un climat apaisé au sein de votre équipe
- Résoudre collectivement les problèmes en adoptant un style de management coopératif.

### Compétences attestées par la certification

- Analyser et prévenir les risques liés à une situation complexe en analysant le contexte professionnel, les enjeux et les objectifs de l'entreprise, en identifiant les rôles et responsabilités des parties prenantes, en prenant en compte l'inclusion et l'intégration de la diversité, en anticipant les obstacles potentiels et en désamorçant les éventuels conflits afin de mieux gérer l'urgence
- Définir un plan d'action collectif dans un environnement complexe en priorisant l'information et l'action, en pilotant la communication interne et externe et en adoptant une posture suscitant l'adhésion dans l'adversité, en favorisant l'inclusion et l'intégration de la diversité, dans le but d'apporter une réponse appropriée et efficace
- Gérer les relations entre les parties prenantes dans le cadre du pilotage d'un projet complexe pour faciliter la coopération et sa réussite, en adoptant un comportement adapté à la situation, par l'écoute active, le dialogue constructif et une stratégie efficace de résolution de problème.

Lien pour visualiser le détail de la certification enregistrée au RS :

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rs/6682/>

Cette certification arrive à échéance le 27/06/2029. Si demande en dehors de cette période, nous consulter.

## **Modalités, méthodes et moyens pédagogiques**

Formation délivrée en présentiel ou distanciel\* (blended-learning, e-learning, classe virtuelle, présentiel à distance).

Le formateur alterne entre méthode\*\* démonstrative, interrogative et active (via des travaux pratiques et/ou des mises en situation).

Variables suivant les formations, les moyens pédagogiques mis en oeuvre sont :

- Ordinateurs Mac ou PC (sauf pour certains cours de l'offre Management), connexion internet fibre, tableau blanc ou paperboard, vidéoprojecteur ou écran tactile interactif (pour le distanciel)
- Environnements de formation installés sur les postes de travail ou en ligne
- Supports de cours et exercices

En cas de formation intra sur site externe à M2I, le client s'assure et s'engage également à avoir toutes les ressources matérielles pédagogiques nécessaires (équipements informatiques...) au bon déroulement de l'action de formation visée conformément aux prérequis indiqués dans le programme de formation communiqué.

\* nous consulter pour la faisabilité en distanciel

\*\* ratio variable selon le cours suivi

## **Prérequis**

Avoir managé une équipe ou des projets dans le cadre d'une activité professionnelle ou briguer un poste managérial.

## **Public concerné**

Directeurs, managers ou tout professionnel responsable d'une équipe ou aspirant à en gérer une.

## **Cette formation :**

- Est animée par un consultant-formateur dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées par des diplômes et/ou testées et approuvées par l'éditeur et/ou par M2I Formation
- Bénéficie d'un suivi de son exécution par une feuille de présence émarginée par demi-journée par les stagiaires et le formateur.

# Programme

## Introduction

- Présentation de chacun
- Attentes et objectifs visés de chaque participant
- Présentation du cadre de la formation
- Contextualisation des objectifs et des enjeux
- Emergence des représentations des participants
- Ajustement du contenu du programme de la formation si besoin

## Utiliser les techniques de la communication pour comprendre les mécanismes relationnels

- Les différents styles de personnalité
- Les logiques d'interaction
- L'identification des besoins
- Identifier ses propres schémas

## Reconnaître une personnalité difficile

- Le persécuté, le frénétique, l'anxieux, le pinailleur
- L'acteur, le narcissique, l'ermite, le dépressif
- Le rancunier, le suiveur, le frileux

## Réaction, inhibition, réponse

- Gérer son stress et se protéger émotionnellement
- Préserver le fonctionnement de l'équipe
- Adopter le style de management coopératif afin de gérer les situations complexes dans le cadre de pilotage d'un projet
- Créer des conditions (des ateliers, des réunions...) qui permettent aux parties prenantes internes ou externes de mieux communiquer, de coordonner leurs actions et leurs projets
- Trouver le positionnement qui aboutit à une résolution
- Résoudre collectivement les problèmes
- Neutraliser la situation

## Analyser la situation qui pose problème

- L'autre : définir le comportement problématique
- L'effet miroir : en quoi suis-je responsable de l'attitude de mon interlocuteur ?
- Reconnaître les émotions en jeu dans la relation à l'autre

## Mieux communiquer avec une personnalité difficile

- Savoir prendre du recul et garder sa lucidité
- Ecouter et observer finement son interlocuteur
- Savoir distinguer l'expression des faits, des opinions et des sentiments
- Maîtriser son langage verbal et non verbal, décrypter celui de l'autre
- Savoir questionner et reformuler avec pertinence
- Savoir adapter son positionnement

## Gérer durablement une personnalité ou un environnement complexe

- Définir la stratégie la plus adaptée d'alliance, de fermeté ou d'opposition
- Résoudre des situations complexes en dialoguant collectivement avec les parties prenantes (internes ou externes) afin de mettre en place un plan d'action collectif
- Déjouer les réflexes antipathiques et/ou apathiques
- Formuler un reproche ou une critique sans heurter

- Maintenir la motivation et l'engagement de son collaborateur
- Impliquer le collaborateur dans la recherche de solution
- Amener l'autre à un engagement de changement
- Manifester son soutien et sa vigilance
- Savoir reconnaître les progrès accomplis, féliciter et encourager

### **Exemples de travaux pratiques (à titre indicatif)**

- *Autodiagnostic*
- *Mises en situation : atelier collectif ou simulations basées sur des cas concrets proposés par les stagiaires*
- *Exercices d'entraînement : construire son inventaire de personnalité, tester ses réactions personnelles et ses positionnements dans le stress*
- *Jeux de rôle : différentes mises en situation de communication autour d'une situation à enjeu fictive, échange conflictuel*
- *Atelier collectif : analyse de scénarios, mise en situation : résolution de problème "challenge team"*
- *Brainstorming en sous-groupe*
- *Débriefing sur les comportements mis en oeuvre : analyse de pratique*
- *Plan d'actions : rédiger son plan d'actions personnalisé (PAP), objectifs et actions concrètes*

### **Synthèse de la session**

- Réflexion sur les applications concrètes que chacun peut mettre en oeuvre dans son environnement
- Conseils personnalisés donnés par l'animateur à chaque participant
- Evaluation formative (quiz permettant de valider les compétences acquises)
- Bilan oral et évaluation à chaud

### **Passage de la certification**

- Le prix de la certification est inclus dans la formation
- L'examen a lieu à la fin de la formation, en présentiel ou à distance, et comprend trois modalités :
  - Mise en situation professionnelle réelle ou reconstituée de résolution d'un problème
  - Evaluation réflexive
  - QCM
- Le passage de certification s'effectue dans la semaine qui suit la formation
- Ce parcours donne accès à la certification RS6682 de SCYFCO "Manager et coopérer en situation complexe", enregistrée au répertoire spécifique par la décision de la commission de la certification professionnelle de France Compétences du 27/06/2024

Le contenu de ce programme peut faire l'objet d'adaptation selon les niveaux, prérequis et besoins des apprenants.

### **Modalités d'évaluation des acquis**

- En cours de formation, par des études de cas ou des travaux pratiques
- Et, en fin de formation, par un questionnaire d'auto-évaluation et une certification

### **Les + de la formation**

Cette formation vous offre la possibilité d'obtenir une certification.

Reconnue officiellement par l'Etat et les branches professionnelles, elle constitue un atout majeur pour valoriser votre expérience, renforcer votre employabilité et poser un jalon reconnaissable sur votre parcours professionnel.

Pour que la formation soit certifiante, nous travaillons avec SCYFCO qui est un organisme certificateur indépendant et impartial.

## **Accessibilité de la formation**

pagebreakavoidchecked="true";

Le groupe M2I s'engage pour faciliter l'accessibilité de ses formations. Toutes nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap : les détails de l'accueil des personnes sont consultables sur la page Politique Handicap.

## **Modalités et délais d'accès à la formation**

pagebreakavoidchecked="true";

Les formations M2I sont disponibles selon les modalités proposées sur la page programme. Les inscriptions sont possibles jusqu'à 48 heures ouvrées avant le début de la formation. Dans le cas d'une formation financée par le CPF, ce délai est porté à 12 jours ouvrés.