



MANAGER LES CONFLITS ET LES PERSONNALITES DIFFICILES

OBJECTIFS

- Prévenir et gérer les conflits et les tensions
- S'adapter aux personnalités difficiles
- Gérer ses émotions et gagner en sérénité dans les situations difficiles
- Maîtriser des outils et des techniques de résolution de conflits

PROGRAMME

COMPRENDRE LES ORIGINES ET LES CARACTERISTIQUES D'UN CONFLIT

- Comprendre les différentes causes et origines d'un conflit
- Connaître les 4 étapes d'évolution d'un conflit et savoir agir en conséquence
- Identifier les facteurs qui amplifient ou diminuent les situations conflictuelles
- Evaluer les effets négatifs et positifs d'un conflit

DECRYPTER LES DIFFERENTES TYPOLOGIES DE PERSONNALITES DIFFICILES

- Découvrir les différentes typologies de personnalités difficiles (le colérique, le bavard, le paranoïaque...)
- Comprendre pourquoi une personne est ou devient difficile pour soi
- Décrypter les intentions et les motivations des personnalités difficiles
- Tirer profit des difficultés rencontrées avec certaines personnes

MIEUX SE CONNAITRE ET COMPRENDRE LES AUTRES

- Identifier les différents types de personnalité au travail (extraverti/introverti...)
- Prendre conscience de ses comportements et de leurs effets sur la relation aux autres
- Comprendre ses réactions face aux conflits et personnalités difficiles
- Découvrir les différentes attitudes en situation conflictuelle (passivité, domination, assertivité...)

GAGNER EN AISANCE ET EN SERENITE

- Renforcer la confiance en soi et désamorcer l'agressivité
- Gérer son stress et ses émotions
- Développer son empathie et intégrer les différents points de vue
- S'affirmer et savoir prendre du recul

MANAGER LES SITUATIONS DIFFICILES

- Acquérir les techniques de communication en situation conflictuelle
- Conduire des entretiens de résolution de conflits et d'apaisement des tensions
- Traiter les résistances aux changements (critiques, objections, inertie...)
- Adopter une posture de médiation pour aider ses collaborateurs à résoudre leurs conflits

DUREE : 2 jours