

GERER LES CONFLITS ET LES PERSONNALITES DIFFICILES – 1 journée

Objectif

Gérer les risques de conflits et les oppositions nés de l'ancrage de la culture de la coresponsabilité et de l'appropriation de nouvelles pratiques et postures managériales

Déroulé

Comprendre les origines et les caractéristiques 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
- Évaluer les effets négatifs et positifs d'un conflit

Décrypter les différentes typologies de personnalités 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

Manager les situations difficiles

- 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

Les entretiens de gestion des situations difficiles

- L'entretien de gestion d'un conflit interpersonnel
- L'entretien d'arbitrage d'un conflit
- L'entretien de recadrage

Animations

- Exercice de compréhension de l'origine de la difficulté d'une situation ou d'une personnalité
- Mise en situation d'entretiens de gestion d'un conflit et de recadrage

Exemples d'illustrations :

