

GESTION DES CONFLITS ET DES PERSONNALITÉS DIFFICILES - NIVEAU 1

2 jours

PRÉVENIR ET AGIR DANS LES SITUATIONS CONFLICTUELLES

PROGRAMME DE LA FORMATION

DÉTECTER LES SIGNES ET COMPORTEMENTS ANNONCIATEURS DE CONFLITS

- › Identifier les signaux annonceurs de stress, panique, colère
- › Adopter immédiatement la bonne attitude
- › Calmer et stabiliser rapidement une situation avec l'attitude "flash"
- › Développer une stratégie positive d'accueil et de gestion des critiques et tensions

IDENTIFIER LES PERSONNALITÉS DIFFICILES ET EN PROTÉGER L'ORGANISATION

- › Personnalité difficile : situation à risque ou état pathologique ?
- › Définir les limites d'accompagnement et d'encadrement
- › Désamorcer les attentes des personnalités trop exigeantes

REPÉRER ET STOPPER RAPIDEMENT LES ATTITUDES DE MANIPULATION

- › Détecter les manipulateurs immédiatement avec l'échelle en 5 points
- › Poser les bonnes questions pour cerner les personnalités manipulatrices
- › Acquérir des outils pour retourner la situation à son avantage en toutes circonstances
- › Éviter les manœuvres de culpabilisation et de manipulation au cours d'une conversation

SAVOIR DÉSAMORCER UN CONFLIT FACE À UN INDIVIDU AGRESSIF

- › Maîtriser la communication verbale et non verbale
- › Faire exprimer et accueillir positivement non-dits et tensions
- › Conclure et trouver un accord face à un individu agressif
- › Se positionner avec assertivité

SITUATIONS EXTRÊMES : AGIR RAPIDEMENT ET EFFICACEMENT

- › Intervenir rapidement face à une situation délicate ou explosive
- › Faire face à la menace sans amplifier le conflit ni céder du terrain
- › Garder la même efficacité face à un groupe et face à un individu
- › Connaître ses limites et les limites d'un conflit pour ne pas prendre de risques inutiles

GÉRER SON PROPRE STRESS ET SES TENSIONS AU QUOTIDIEN

- › Repérer ses propres signes avant-coureurs de stress
- › Accepter ses propres limites pour mieux se préserver
- › Gérer angoisse, stress et mal-être générés par les situations difficiles
- › Développer les techniques de prise de recul

En partenariat
avec



OBJECTIFS

- Déterminer l'origine du conflit et acquérir des outils de communication positifs et efficaces.
- Décoder et anticiper les personnalités difficiles et les situations annonciatrices de tensions.
- Reconnaître les limites des situations dangereuses pour agir en sécurité.
- Utiliser les dernières découvertes en neurosciences pour se positionner face aux personnalités difficiles.
- Gérer son émotion, son stress et maîtriser les comportements agressifs et manipulateurs.

LES PLUS DE CETTE FORMATION

- 2 journées entièrement dédiées à l'approche des personnalités difficiles, vue sous l'angle novateur des neurosciences
- Des jeux de rôles, exercices pratiques pour développer de nouvelles compétences relationnelles

PUBLIC ET PRÉREQUIS

DRH, responsables et collaborateurs RH, hôtesse d'accueil, managers et collaborateurs amenés à gérer des personnalités difficiles
Aucun niveau de connaissances préalables n'est requis

MOYENS PÉDAGOGIQUES, TECHNIQUES, ENCADREMENT

Questionnaire adressé aux participants 15 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
Mise à disposition d'un support pédagogique et d'un accès personnel à des e-ressources en ligne à l'issue de la formation
Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

SUIVI ET ÉVALUATION

Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
Évaluation à chaud et à froid assurée par le cabinet forMetris

TARIFS

1 585 € HT - Réf : PNL-GEDI

Validité 30 juin 2020 Inklus : forfait repas et évaluations forMetris

PROCHAINES SESSIONS

Paris Montparnasse :
les 23 et 24 septembre 2019
les 26 et 27 septembre 2019
les 9 et 10 décembre 2019

Sessions en régions :
www.gereso.com/GEDI

Tél. mobile (pour infos de dernière minute).....

☐ Formation seule

Code APE/NAF N° Siret | | | | | | | | | | | | | |

E-mail.....

E-mail.....

E-mail.....

☐ OPCA

.....

Signature et cachet de l'Entreprise / l'Établissement :

La signature de ce bulletin d'inscription vaut acceptation des conditions générales de vente précisées sur www.gereso.com/cgv/