# GÉRER LES CONFLITS ET LES PERSONNALITÉS DIFFICILES

**4 jours**

## PRÉVENIR ET AGIR DANS LES SITUATIONS CONFLICTUELLES

## PROGRAMME DE LA FORMATION

### PREMIÈRE PARTIE

### GESTION DES CONFLITS ET DES PERSONNALITÉS DIFFICILES - NIVEAU 1 (2 JOURS - GEDI)

› Détecter les signes et comportements annonciateurs de conflits
› Identifier les personnalités difficiles et en protéger l'organisation
› Repérer et stopper rapidement les attitudes de manipulation
› Savoir désamorcer un conflit face à un individu agressif
› Situations extrêmes : agir rapidement et efficacement
› Gérer son propre stress et ses tensions au quotidien

### DEUXIÈME PARTIE

### GESTION DES CONFLITS ET DES PERSONNALITÉS DIFFICILES - NIVEAU 2 (2 JOURS - GED2)

› Synthèse des connaissances et retours d'expérience
› Distinguer la manipulation du réel appel à l'aide
› Dépression, mal-être : comprendre et agir
› Comprendre les profils de personnalité de ses interlocuteurs et les siens
› Devenir créatif au quotidien pour se protéger du stress

### OBJECTIFS

- Déterminer l'origine du conflit et acquérir des outils de communication positifs et efficaces.
- Décoder les personnalités difficiles et anticiper les situations annonciatrices de tensions.
- Prendre du recul, se protéger face aux situations de stress et s'extraire des mécanismes d'agressivité.
- Comprendre les besoins de ses interlocuteurs et se positionner en conservant de l'empathie.
- Utiliser les dernières découvertes en neurosciences pour se positionner face aux personnalités difficiles.

### LES PLUS DE CETTE FORMATION

- Une formation constituée de 2 modules complémentaires pour mieux gérer les conflits et les personnalités difficiles
- Des jeux de rôles, exercices pratiques pour développer de nouvelles compétences relationnelles

### PROFIL DES PARTICIPANTS

DRH/RRH et collaborateurs RH, responsables et animateurs sécurité, hôtesses d'accueil, médecins du travail, infirmier(e)s, assistantes sociales, managers et collaborateurs amenés à gérer des personnalités difficiles

### 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

### TARIFS

2 955 € HT ~~3 335€ HT~~ - Réf : PNL-MOGEDI

Validité : 30 juin 2025

# GESTION DES CONFLITS

**2 jours**

## PRÉVENIR OU RÉSOUDRE LES SITUATIONS CONFLICTUELLES

## PROGRAMME DE LA FORMATION

### INTRODUCTION À LA GESTION DES CONFLITS

› Définition d'un conflit, du désaccord au conflit ouvert
› Les types de conflits : interpersonnels, intergroupes, d'intérêt…
› Les conséquences d'un conflit non géré
› L'aspect positif possible d'un conflit
Réflexion en sous-groupe et restitution

### IDENTIFIER LES PERSONNALITÉS COMPLEXES VOIRE DIFFICILES

› Définition d'une personnalité dite difficile
› Typologie des différentes personnalités
› Création d'un environnement propice à la coopération

### COMMUNIQUER EFFICACEMENT POUR PRÉVENIR LES MALENTENDUS

› Qu'est-ce qu'une bonne communication : les conditions et obstacles
› Différencier faits, sentiments, opinions, jugements
Atelier : dessine-moi la communication

### COMPRENDRE L'AGRESSIVITÉ POUR MIEUX LA GÉRER

› Les différentes phase de l'agressivité
› Identifier les situations propices à l'agressivité
› Les conséquences sur la santé mentale et physique
› Derrière l'agressivité, un besoin : reconnaître les causes sous-jacentes et les besoins de son interlocuteur
› Définir ses limites face à l'agressivité
› Adopter un comportement assertif
Test de Gordon : autodiagnostic de ses comportements habituels dans les relations sociales

### IDENTIFIER LES COMPORTEMENTS MANIPULATEURS POUR LES DÉJOUER

› Définition de la manipulation
› Détection de la manipulation à l'aide d'une grille en six points
› Identifier les jeux psychologiques - Focus sur le triangle de Karpman
› Acquisition d'outils pour inverser la situation
› Comment évacuer la culpabilité ?

### GÉRER SES ÉMOTIONS ET SON STRESS EN SITUATION DE CONFLIT

› Qu'est ce que l'intelligence émotionnelle et comment la développer
Atelier : se positionner sur les cinq compétences en fonction de soi et d'autrui
› Le DESC pour exprimer son ressenti
Entraînement au DESC
› Définition du stress
› Gérer son stress et se préserver : les outils essentiels

### OBJECTIFS

- Repérer les origines, les types de conflits et signaux précurseurs de conflits au sein d'une entreprise ou d'un établissement.
- Identifier les situations à potentiel conflictuel et les comportements difficiles.
- Utiliser les techniques de communication permettant de prévenir les conflits.
- Déjouer les comportements manipulateurs.
- Gérer l'agressivité ainsi que ses émotions et son stress en situation de conflit.

### LES PLUS DE CETTE FORMATION

- 2 journées entièrement dédiées aux techniques de gestion des conflits et des personnalités avec lesquelles il est compliqué de communiquer, de travailler
- Des jeux de rôles, exercices pratiques et boîte à outils permettant de développer des stratégies pour gérer les relations complexes, difficiles, de manière constructive.

### PUBLIC ET PRÉREQUIS

Toute personne qui développe des relations professionnelles (collègues, prestataires, clients, fournisseurs, élus ...)

### 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

### PROCHAINES SESSIONS

**Formation à distance :**
**le 31 mars 2025 et le 1 avril 2025**
**les 11 et 12 septembre 2025**

**Paris Montparnasse :**
**les 6 et 7 février 2025**
**les 10 et 11 juin 2025**
**les 15 et 16 décembre 2025**

# GESTION DES CONFLITS ET DES PERSONNALITÉS DIFFICILES - NIVEAU 2

**2 jours**

PERFECTIONNEMENT

## PROGRAMME DE LA FORMATION

### SYNTHÈSE DES CONNAISSANCES ET RETOURS D'EXPÉRIENCE

› Retour sur la mise en application des techniques vues au cours du niveau 1 : résultats obtenus, différences observées...
› Réponses aux questions et conseils par rapport aux difficultés rencontrées (situations incomprises ou imprévues)
Mises en situation à partir d'exemples concrets et de situations vécues par les participants

### DISTINGUER LA MANIPULATION DU RÉEL APPEL À L'AIDE

› Faire la distinction entre les comportements de victimisation et les attitudes de mal-être réel
› Détecter les indicateurs comportementaux inconscients exprimés par son interlocuteur
› Se positionner et se protéger face aux tentatives de victimisation
› Apprendre à différencier clairement le pervers narcissique du manipulateur

### DÉPRESSION, MAL-ÊTRE : COMPRENDRE ET AGIR

› Comprendre les mécanismes de sabotage, d'échec et leur raison d'être
› Identifier les situations à risque et les conséquences possibles
› Détecter les signes annonciateurs et agir à temps
› Adopter le comportement adapté pour accompagner et être présent sans se laisser envahir

### COMPRENDRE LES PROFILS DE PERSONNALITÉ DE SES INTERLOCUTEURS ET LES SIENS

› Comprendre comment se constitue notre profil de caractère et ce qui l'influence
› Mieux se protéger en comprenant comment nos structures de personnalités conditionnent nos rigidités et nos points faibles
› Cerner ses besoins et ceux de son interlocuteur pour éviter les faux-pas de communication
› Identifier ses zones de réactivité pour éviter de se faire manipuler par ses émotions

### DEVENIR CRÉATIF AU QUOTIDIEN POUR SE PROTÉGER DU STRESS

› Désamorcer les situations délicates par la fluidité relationnelle
› Développer une attitude assertive en gardant sa flexibilité cérébrale
› Savoir s'appuyer sur son intelligence relationnelle pour sortir des relations difficiles
› Adopter l'attitude de "créativité mentale" pour déstabiliser les manipulateurs

C3S Prévenir, c'est agir SANTÉ SÉCURITÉ SPORT

## OBJECTIFS

- Découvrir de nouveaux comportements et savoir comment y faire face.
- Comprendre les besoins de ses interlocuteurs et se positionner en conservant de l'empathie.
- Prendre du recul, se protéger face aux situations de stress et s'extraire des mécanismes d'agressivité.
- Mieux utiliser les mécanismes de son intelligence pour gérer les échanges relationnels au quotidien.
- Apprendre à se connaître et connaître les autres au travers de profils de comportements types.

## LES PLUS DE CETTE FORMATION

- 2 journées entièrement dédiées à l'approche des personnalités difficiles, vue sous l'angle novateur des neurosciences
- Une formation de perfectionnement permettant d'approfondir les techniques acquises au niveau 1

## PUBLIC ET PRÉREQUIS

DRH, responsables et collaborateurs RH, responsables et animateurs sécurité, hôtesses d'accueil, médecins du travail, infirmier(e)s du travail, assistantes sociales, managers et collaborateurs amenés à gérer des personnalités difficiles

## 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

# BULLETIN D'INSCRIPTION

GERESO SAS - 38 rue de la Teillaie
CS 81826 - 72018 LE MANS Cedex 2
Tél. 02 43 23 09 09 - Fax 02 43 23 77 07
formation@gereso.fr - www.gereso.com

## Participant(e)

☐ Mme ☐ M. Nom .....

Prénom .....

Fonction .....

E-mail .....
(obligatoire pour accéder à vos documents personnalisés, avant et après votre formation)

Tél. (ligne directe) .....

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

Mesures compensatoires pour les personnes en situation d'handicap :

.....

## Formation choisie

Titre .....

Référence .....

Dates .....

Lieu .....

Options proposées pour certaines formations :
- Accès e-ressources pendant un an (remise de 40% sur le prix public)
- Veille juridique pendant un an (remise de 70% sur le prix public)
- Expertise décisionnelle d'une heure (remise de 30% sur le prix public)

Merci de préciser votre choix :

☐ Accès e-ressources* ☐ Veille juridique* ☐ Expertise décisionnelle

Indiquez le tarif total (Formation + option(s) choisie(s)) .....

## Entreprise / Établissement

Raison sociale .....

Adresse .....

Code postal |_|_|_|_|_| Ville .....

Téléphone ..... Fax .....

N°d'identification (TVA intracommunautaire) .....

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

## Responsable de l'inscription

☐ Mme ☐ M. Nom ..... Prénom .....

Service/Fonction .....

Tél. (ligne directe) ..... E-mail .....

## Facturation/Règlement

☐ **FACTURE À ADRESSER À L'ENTREPRISE / L'ÉTABLISSEMENT :**

À l'attention de ☐ Mme ☐ M.

Nom .....

Prénom .....

Service/Fonction .....

E-mail .....

Libellé de la facture .....

.....

Si la facture est à adresser à l'entreprise mais à une autre adresse ou un autre service, merci de préciser .....

.....

.....

.....

Un numéro de bon de commande interne à votre entreprise doit-il apparaître sur la facture ?

☐ OUI ☐ NON

Si OUI, numéro : .....

*GERESO se réserve le droit de facturer une pénalité forfaitaire si le client n'a pas transmis son bon de commande avant le début de la formation*

**Prise en charge** (si parcours certifiant) :

☐ CPF ☐ Entreprise ☐ OPCO

☐ **FACTURE À ADRESSER À L'OPCO :**

Nom de l'OPCO .....

Numéro de prise en charge .....

Adresse de votre OPCO .....

.....

Code postal |_|_|_|_|_|

Ville .....

*Si GERESO n'a pas reçu l'accord de prise en charge de l'OPCO le dernier jour de la formation, le client sera facturé de l'intégralité du prix de la formation.*

Fait à : Le :

Signature et cachet de l'Entreprise / l'Établissement, précédés de la mention « bon pour accord » :

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

*Les informations recueillies sur ce formulaire sont nécessaires au traitement de votre inscription et sont enregistrées dans un fichier informatisé par GERESO dans la finalité de traitement de votre demande. Conformément à la loi "informatique et libertés", vous pouvez exercer votre droit d'accès aux données vous concernant et les faire rectifier ou supprimer en vous adressant à : dpo@gereso.fr*
** Les options "accès aux e-ressources pédagogiques" et "veille juridique", proposées en option en complément de la formation, sont renouvelables annuellement par tacite reconduction, sauf résiliation notifiée un mois avant la date d'échéance.*