

GÉRER LES CONFLITS ET LES PERSONNALITÉS DIFFICILES



OBJECTIFS

- Identifier les situations potentiellement délicates
- Reconnaître les mécanismes d'émergence des conflits
- Agir de manière adaptée, face à un conflit, et à son issue



PROFILS

Toute personne ou groupes de personnes souhaitant acquérir les mécanismes de gestion des conflits en situation professionnelle



PRÉREQUIS

Aucun



DURÉE

2 jours soit 14 heures



COMPÉTENCES VISÉES

- Capacité à détecter, anticiper et traiter les situations conflictuelles



LES ATOUTS DE CETTE FORMATION

- Entraînements et mises en situations
- Remise de méthodes et d'outils pour aborder les conflits interpersonnels



PÉDAGOGIE

Moyens pédagogiques de type interactif sur mode participatif :

- Apports théoriques et/ou méthodologiques
- Analyse de pratiques
- Jeux de rôle
- Accompagnement intersession et jusqu'à 3 mois après la formation



ÉVALUATION

- Pendant la session : sous forme de cas concrets et de mises en situation
- Appréciation pédagogique de fin de session : QCM de mesure de satisfaction des participants
- Remise d'une attestation individuelle de formation

APPRÉHENDER LES CONFLITS EN MILIEU PROFESSIONNEL

Qu'est ce qu'un conflit et à partir de quel stade de tensions le conflit apparaît?

Origine et notion d'escalade dans les conflits : différends, désaccords, tensions, crises, conflits larvés, conflits ouverts

Les 3 composantes d'un conflit : objet-pouvoir-émotion

Les notions d'envie et d'intérêt

L'IMPORTANCE DE LA COMMUNICATION DANS LES DIFFERENTS CONFLITS

Les essentiels de la communication interpersonnelle

Les stratégies individuelles : La fuite, l'agressivité, la passivité

Personnalités difficiles ou relations difficiles?

LES SPÉCIFICITÉS DES CONFLITS RELATIONNELS

Les différentes positions de vie

Le triangle de Karpman

Notion de jugements et besoins

APPRENDRE A CANALISER LES PERSONNALITÉS DIFFICILES

Les différents type de personnalités difficiles et leurs manifestations

Identifier les sources nécessaires à l'affirmation de soi

Construire une posture adaptée

Identifier et utiliser tous les leviers d'action face aux collaborateurs difficiles

TROUVER DES PISTES DE DENOUEMENT

Les étapes à prendre en compte

Les moyens et techniques de dénouement (domination, apaisement,

retrait, compromis et négociation)

Études de cas sur les situations conflictuelles les plus fréquentes et proposition de pistes de dénouement

L'APRES CONFLIT

Les relations entre protagonistes, suite à la résolution d'un conflit

Les conseils essentiels pour les anticiper et les prévenir