

Gestion de conflit : Les personnalités difficiles

Objectifs

Identifier, comprendre et gérer les différents traits comportementaux de personnalité ou de génération qui nous paraissent « difficiles ». Tirer profit de ces différentes personnalités dans son équipe. Savoir sortir de ses propres réactions et attitudes de défense. S'affirmer dans un nouveau mode de communication constructif.

Méthode pédagogique

Très peu de théorie. Les acquisitions se font sur les activités, les jeux interactifs et les mises en situations. (Réf. Jeux d'entreprises, jeux de Thiagi).

Suivi et évaluation

Grille d'évaluation, questions à choix multiples, travaux d'expression, exercices. Accompagnement téléphonique sur 3 semaines.

Public

Manager, responsable d'équipe, chef d'atelier, dirigeant TPE

Prés requis

Aucun

Durée

14H (2 jours)

Date

Au choix de l'entreprise

Prix

390€ ht / Jour /stagiaire

Lieu

Au choix de l'entreprise



Points forts de la formation

Identifier les prémices de conflits liés aux personnalités qui nous sont difficiles à cadrer ou manager. Mobiliser ses ressources personnelles pour utiliser des méthodes spécifiques pour sortir des situations conflictuelles.

Programme

Identifier, comprendre et gérer les personnalités « difficiles »

- Leurs différents traits et comportements caractéristiques
- Leurs cadrages et recadrages

Savoir tirer profit de ces personnalités dans une équipe

- La force de la complémentarité

Savoir sortir de ses propres réactions et attitudes de défense

- L'auto contrôle sur sa respiration et son sang-froid
- La prise de recul sur ses émotions et ses croyances
- La gestion de ses comportements et attitudes
- La prise de conscience des positionnements allant au conflit

Savoir s'affirmer dans un mode de communication constructif

- L'écoute active pour être juste et cohérent
- Les solutions de sorties aux conflits
- L'émission ou la réception de remarques
- Le faire face aux critiques injustifiées, agressives ou menaçantes