

# Manager les conflits et les personnalités difficiles

MANSITDIF

Présentiel - Synchrone

## Objectifs

Identifier et gérer ses émotions dans les situations difficiles en milieu professionnel  
Désamorcer les situations conflictuelles en milieu professionnel  
Développer la proactivité en réponse à la réactivité

### Public Visé

Managers d'équipes, Animateur, Chefs de service



### Pré Requis

Aucun

## Objectifs pédagogiques et d'évaluation

A l'issue de la formation, l'apprenant sera en mesure de :  
Identifier et gérer ses émotions dans les situations difficiles en milieu professionnel  
Désamorcer les situations conflictuelles en milieu professionnel  
Développer la proactivité en réponse à la réactivité

## Méthodes pédagogiques

Beaucoup de tests et d'exemples concrets en lien direct avec les besoins des participants  
Des techniques directement mobilisables dans le cadre de leurs fonctions  
La possibilité de compléter la formation avec un dispositif d'accompagnement individualisé  
Vidéo projecteur  
Ecran  
Tableau blanc  
1 poste informatique par stagiaire, si besoin  
Salle de formation claire, spacieuse et climatisée  
Formation axée sur la mise en pratique de situations vécues par les participants  
Jeux de rôle  
Méthode participative et active  
Evaluation croisée, analyse de pratique et partage d'expériences  
Support de cours

## Parcours pédagogique

### Module 1 : Comprendre les origines et caractéristiques d'un conflit

Comprendre les différentes causes et origines d'un conflit  
Connaître les principales causes d'évolution d'un conflit et agir en conséquence  
Évaluer les effets négatifs et positifs d'un conflit

### Module 2 : Mieux se connaître et mieux comprendre les autres

Comprendre quelle est la part des émotions dans nos réactions  
Différencier la définition de notre perception  
Identifier les différents types de personnalités en milieu professionnel  
Découvrir les différentes attitudes en situation conflictuelle

### Module 3 : Agir efficacement pour remettre un cadre de travail serein

Désamorcer l'agressivité en situation conflictuelle  
Apprendre à gérer ses émotions et son stress  
Développer son empathie et son assertivité  
Savoir formuler des questions ouvertes

### Module 4 : Manager les situations difficiles

Maîtriser les techniques de communication en situation conflictuelle  
Développer des solutions personnalisées selon sa propre personnalité  
Maîtriser les étapes de la résolution de conflit gagnant/gagnant  
Comprendre et traiter la résistance aux changements

## Qualification Intervenant-e-s

Formateur consultant expert en management et communication

## Méthodes et modalités d'évaluation

Questionnaire de positionnement Evaluation en cours de formation :  
exercices et mises en situation Evaluation de fin de formation : QCM /  
mise en situation Bilan individuel des compétences acquises  
Questionnaire de satisfaction à chaud Attestation de fin de formation  
Questionnaire de satisfaction à froid à 1 mois

## Modalités d'Accessibilité

Nous consulter



### Durée

14.00 Heures

2

Jours

### Effectif

De 2 à 8 Personnes