

PR-03. Gérer les personnes difficiles et les conflits interpersonnels

Contact :

Adriane Jeanjean

☎ 06.95.12.85.54

✉ contact@impuls-pro.fr

🌐 www.impuls-pro.fr



2 jours
soit 14h



1250 €
Intra-entreprise : sur demande

Prochaine session :

Sur demande

Nombre de participants :

Max. 6 personnes

Cible :

Toute personne souhaitant gagner en aisance pour prévenir et gérer les conflits interpersonnels au travail.

Prérequis :

Aucun

Satisfaction et évaluation :

L'évaluation des compétences sera réalisée tout au long de la formation par le participant lui-même (auto-évaluation) et/ou le formateur selon les modalités de la formation.

Évaluation de l'action de formation en fin de formation pour mesurer la satisfaction et la perception de l'évolution des compétences par rapport aux objectifs de la formation.

Objectifs pédagogiques :

Acquérir une compréhension approfondie des comportements difficiles et des besoins psychologiques sous-jacents

Développer des compétences en communication assertive

Maîtriser les principes de base de la résolution de conflit

Programme de formation :

1. Gérer les personnes difficiles

Identifier et analyser les comportements problématiques

Comprendre les besoins psychologiques sous-jacents à ces comportements

Élaborer et appliquer des stratégies adaptées

2. Optimiser la communication avec les personnes difficiles

Analyser les dynamiques et enjeux présents dans les interactions

Éviter les jeux psychologiques et les manipulations

Développer et mettre en œuvre une communication assertive

3. Comprendre la notion de conflit

Identifier les sources de conflit

Détecter les signaux d'alarme et comportements à risque

Prendre conscience des impacts positifs et négatifs

4. Les principes de base de la résolution de conflit

Mettre en pratique l'écoute active

Maîtriser les techniques de questionnement

Employer la reformulation

5. Désamorcer les conflits

S'exprimer sans jugement

Appréhender les différentes émotions et leurs causes

Mieux gérer ses émotions en situation compliquée

Développer sa capacité à comprendre l'autre

Moyens pédagogiques :

Expérience d'apprentissage sur mesure

Le contenu et les méthodes d'enseignement sont adaptés et personnalisés en fonction des compétences et des intérêts des participants.

Espace de confiance et d'échange

Le nombre de participants est limité à 6 personnes pour une attention accrue à chacun et une meilleure réponse aux besoins spécifiques.

Pédagogie expérientielle

La réflexion sur soi est encouragée à l'aide d'autodiagnostic et d'exercices basés sur leurs expériences passées.
Les apprenants participent à des activités pratiques collaboratives ancrées dans des situations réelles afin d'appliquer directement les connaissances théoriques apprises.

Parcours de formation en deux temps pour une application pratique en entreprise

Un plan d'action est élaboré à l'issue de la première séance, ainsi qu'à la fin de la formation, afin de consolider les apprentissages et d'établir de nouvelles habitudes.

Après la formation : consolider et approfondir

Inclus :

Pendant 2 mois après la formation, suivi personnalisé auprès du formateur par e-mail.

Les participants reçoivent des feedbacks et des conseils personnalisés en relation avec les sujets abordés en formation.

Option Coaching :

2 séances individuelles d'1 heure par téléphone ou en visio

Tarif : 260 €