

CC-04. Gérer les personnes difficiles et les conflits

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

Moyens pédagogiques :

Cette formation privilégie une approche interactive, centrée sur les échanges, le partage d'expériences et l'intelligence collective.

Les apports théoriques sont complétés par des mises en situation, des études de cas et des exercices pratiques afin de favoriser une appropriation concrète et durable des compétences.

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

6. Élaboration d'un plan d'action personnel

Chaque participant repart avec un plan d'action personnalisé afin de mettre en œuvre les acquis de la formation dans son environnement professionnel.

Évaluation des acquis

Les acquis sont évalués tout au long de la formation à l'aide d'exercices, de mises en situation, d'études de cas et d'auto-évaluations, permettant de mesurer progressivement l'acquisition des compétences visées.

Évaluation de la satisfaction

À l'issue de la formation, un questionnaire de satisfaction est remis aux participants afin d'évaluer la qualité de la formation, l'atteinte des objectifs pédagogiques et leur perception de la progression de leurs compétences.

Modalités et délais d'accès

L'inscription s'effectue sur demande, après un échange permettant de valider les besoins du participant et l'adéquation de la formation.

L'accès à la formation est possible sous réserve des places disponibles. Le délai d'accès est généralement de 15 jours à compter de la validation de l'inscription et peut être adapté selon les contraintes du client ou le calendrier des sessions.

Les personnes en situation de handicap sont invitées à nous contacter afin d'étudier les modalités d'adaptation de la formation à leurs besoins.

Modalités d'animation

La formation est animée de manière interactive et participative, en alternant apports théoriques, échanges, réflexions collectives et activités pratiques. Le formateur adapte son animation au rythme, aux besoins et aux situations rencontrées par les participants afin de favoriser leur implication et le transfert des acquis dans leur contexte professionnel.

Ressources remises aux participants

À l'issue de la formation, chaque participant reçoit :

- le support pédagogique de la formation
- des fiches pratiques regroupant les principaux outils et méthodes abordés
- son plan d'action personnalisé pour faciliter la mise en œuvre des acquis en situation professionnelle
- une attestation de fin de formation.

Accompagnement post-formation

Votre accompagnement comprend :

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

Les participants bénéficient de retours personnalisés et de conseils adaptés aux situations rencontrées.

Option Coaching :

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

Tarif : 260 €

Profil du formateur

Formation animée par une coach professionnelle spécialisée dans le développement des compétences relationnelles, managériales et comportementales.