

Gérer les personnalités difficiles

Transformer les situations conflictuelles en opportunités

Modalité : Sur-mesure

Niveau : Tout niveau

Présentation

Cette formation de management fournit des méthodes et des outils concrets, ainsi que des techniques de formulation et des réflexes pour mieux gérer et retourner à son avantage les comportements réfractaires, que ce soit dans les échanges quotidiens, lors d'entretiens individuels ou lors de réunions. Cette formation s'appuie sur de nombreux cas pratiques et des mises en situation.

Objectifs

- Comprendre les différents types de personnalités difficiles
- Développer une communication constructive selon les types de personnalités
- Apprendre à mieux anticiper et gérer les conflits
- Transformer les tensions en opportunité
- Connaître des méthodes et des techniques rapidement opérationnelles pour développer sa communication interpersonnelle
- Obtenir des outils efficaces pour échanger dans son quotidien professionnel, en entretien individuel ou encore lors de réunions.

Compétences acquises

- Acquérir des compétences en intelligence relationnelle et en communication constructive
- Savoir anticiper les tensions et désamorcer les points bloquants
- Savoir apprivoiser vos émotions désagréables et le stress des autres pour renforcer votre leadership et créer des relations différentes

Pré-requis & Profil des participants

Aucun pré-requis n'est nécessaire.

Cette formation s'adresse à tout le monde.

Télécharger en pdf

Programme

MODULE 1 : Jauger les situations à risque

- Identifier les origines des situations à risque
- Comprendre quelle est la part des émotions dans nos réactions
- Comment fonctionne notre cerveau ?
- Intégrer la variable du stress
- Jeux de rôle

MODULE 2 : Connaître les différents types de personnalités

- Différencier la définition de notre perception
- Comprendre les différents types de personnalités difficiles
- Découvrir les leviers d'action et de motivation des différentes personnalités
- Comment gérer les 7 profils types les plus courants ?
- Cas pratiques

MODULE 3 : Agir efficacement pour remettre un cadre de travail serein

- Définir son objectif selon les types de comportement
- Maîtriser les 6 étapes de la résolution de conflit gagnant/gagnant
- Développer son assertivité
- Savoir formuler des questions ouvertes
- Cas pratiques

MODULE 4 : Transformer les tensions en opportunités

- Mieux appréhender les différents types de conflits
- Bien se connaître pour comprendre l'autre
- Développer des solutions personnalisées selon sa propre personnalité
- Miser sur ses capacités comportementales au-delà de son métier
- Cas pratiques