



IF Conseil

- Tél. : 04 42 21 06 22
- Mail : if.conseil@wanadoo.fr
- Site : www.ifconseil.eu

GÉRER LES CONFLITS ET LES PERSONNALITÉS DIFFICILES

20 heures : 3 jours (2+1)

Objectifs de formation

- Comprendre la dynamique du conflit pour y faire face
- Renforcer sa clairvoyance pour repérer les signes avant-coureurs et désamorcer la tension en amont
- Identifier et comprendre les paramètres en jeu dans une relation conflictuelle
- Reconnaître l'utilité du conflit pour chercher à résoudre le problème, poser un choix et agir
- Créer des outils de régulation pour éviter un conflit
- Assumer la dimension émotionnelle d'un conflit : stress, usure, dépression
- Trouver comment établir des relations positives et affirmées avec son environnement

Méthodes pédagogiques

- Auto-diagnostics, tests, échange d'expériences
- Apports théoriques suivis d'exercices pratiques
- Etudes de cas et simulations filmées
- Plan d'actions

Dense d'échanges et d'exercices pratiques, ce stage permet d'exprimer son vécu pour l'analyser, le comprendre et évoluer vers un meilleur contrôle des tensions professionnelles. Chacun élabore des solutions et teste l'évolution de son comportement pour gérer efficacement les conflits dans son environnement professionnel.

Programme pédagogique

- **Appréhender le système complexe d'un conflit et de ses enjeux**
 - Typologie du conflit : personnel – interpersonnel - organisationnel
 - Les protagonistes – les enjeux – les relations de pouvoir
 - Les effets bénéfiques et nocifs d'une situation conflictuelle
- **Prévenir et anticiper**
 - Prendre conscience de sa propre responsabilité dans le conflit
 - Faire baisser la tension par une communication conciliante
- **Transformer le conflit en recherche de solutions**
 - Prendre du recul et rechercher en consensus des solutions
 - Ouvrir des alternatives pour mobiliser l'énergie de l'équipe
 - S'approprier la démarche de médiation : un acte de management
- **Contrôler son état émotionnel**
 - Repérer ses symptômes physiques et psychologiques en cas de conflit
 - Savoir maintenir une juste distance et des limites dans son environnement professionnel
 - Les moyens de se ressourcer en cas de tension
- **S'approprier des techniques simples de médiation et de négociation**
 - Des réflexes simples pour renouer le dialogue
 - Sortir d'un conflit par une solution réciproquement satisfaisante