

# GÉRER LES CONFLITS ET LES PERSONNALITÉS DIFFICILES

AUGMENTER L'ÉQUILIBRE ET LA MOTIVATION

FORMATION de 3 jours à Paris : 1 770€ TTC (hors repas)

## OBJECTIFS

- Identifier les différents types de conflits
- Gérer son propre stress et celui de l'autre manifesté par une forme d'agressivité
- Déjouer les rapports de force et les comportements manipulateurs

## PROGRAMME

### Comprendre les 4 principaux types de conflits

- Le désaccord sur le fond
- La manipulation et les non-dits
- L'agressivité défensive
- L'agressivité offensive

### Gérer son propre stress face au conflit

- Pratiquer des exercices personnalisés pour mieux gérer ses propres intolérances et son appréhension de la violence
- Expérimenter quelques outils utilisables « à chaud » pour retrouver rapidement son calme
- Mettre en pratique les techniques de la communication ouverte et « ouvrante »
  - amener son interlocuteur à revoir ses positions, remettre ses certitudes en question, penser autrement... par un questionnement ouvert et suscitant l'ouverture

### Diagnostiquer et désamorcer l'agressivité défensive en situation de conflit

- Diagnostiquer les trois réactions de stress (peur, agressivité défensive, découragement)
- S'entraîner à la gestion spécifique de l'agressivité défensive, forme de stress

### Reconnaître et gérer la mauvaise foi

- Identifier sa logique et ses manifestations (y compris ses « signaux faibles »)
- S'approprier une méthode simple et efficace de gestion de la mauvaise foi

### Déjouer les rapports de force et l'agressivité offensive

- Comprendre les mécanismes en jeu et les réponses adaptées face aux comportements antisociaux
- Adopter ces réponses en simulation d'entretiens face à des personnalités difficiles

### Synthèse et mise en pratique

## CONTACT ET INSCRIPTION

José Jorge :  
01 44 82 92 01  
jose.jorge@ime.fr

## PARTICIPANTS

Coachs, psychologues, professionnels des Ressources Humaines, formateurs, recruteurs... ou toute personne désireuse de développer ses connaissances des comportements humains et d'acquérir des outils concrets et efficaces.

Les  
+

- Méthode issue de l'innovation neuroscientifique appliquée aux divers contextes professionnels
- 30 % de théorie, 70 % de pratique avec des outils simples, directement opérationnels
- Acquisition durable et transposable
- Intervenants ayant une double expertise : entreprise & approche neurocognitive et comportementale

