

Prévenir les conflits et gérer les tensions de ses équipes

Référence : RESCO570

Durée : 2 jours

Certification : Aucune

CONNAISSANCES PREALABLES

- Aucune.

PROFIL DES STAGIAIRES

- Toute personne encadrant des collaborateurs.

OBJECTIFS

- Canaliser les personnalités difficiles au travail, adopter une posture relationnelle appropriée face à ces collaborateurs.

CERTIFICATION PREPAREE

Aucune

METHODES PEDAGOGIQUES

- Mise à disposition d'un poste de travail par stagiaire
- Remise d'une documentation pédagogique papier ou numérique pendant le stage
- La formation est constituée d'apports théoriques, d'exercices pratiques, de réflexions et de retours d'expérience
- Le suivi de cette formation donne lieu à la signature d'une feuille d'émargement

FORMATEUR

Consultant-Formateur expert Communication

METHODE D'EVALUATION DES ACQUIS

- Auto-évaluation des acquis par le stagiaire via un questionnaire
- Attestation de fin de stage adressée avec la facture

CONTENU DU COURS

Les comportements déviants

- Définition
- Les normes de la société
- Le conformisme
- Le seuil de la tolérance face aux individus non conformes

Les personnalités difficiles

- Qu'est-ce qu'une personnalité difficile ?
- Quel impact dans les relations de travail ?

Les traits de caractère des personnalités difficiles

- Comment les reconnaître ?
- Le chantage affectif, le silence, La colère, La rigidité...
- Comment éviter les stigmatisations ?

Le rôle du manager

- Identifier les problèmes et en chercher la cause
- Adapter son niveau de communication
- Ne pas chercher à changer le collaborateur
- Définir les limites d'encadrement
- Se positionner

Se comprendre face à une personnalité difficile

- L'estime de soi
- La gestion de ses émotions
- L'assertivité
- La gestion de son propre stress

La gestion des personnalités difficiles

- Les différents types de personnalités difficiles
- Les rôles que certaines personnes se donnent
- Adopter un comportement approprié à chacun

- Tirer profit des travers de ces personnalités
- Le triangle de Karpman