

Nous avons tous rencontré au moins une fois dans notre vie professionnelle une personne difficile à gérer. Qu'il s'agisse d'un collègue qui est constamment en conflit avec les autres, d'un client insatisfait ou d'un supérieur hiérarchique exigeant, ces personnalités peuvent rapidement rendre le travail difficile et stressant. La bonne nouvelle est qu'il existe des techniques efficaces pour apprendre à mieux comprendre et gérer ces comportements difficiles. Dans cette formation, vous découvrirez ces techniques, ainsi que des stratégies pour rester calme et professionnel en toutes circonstances, tout en préservant une bonne relation avec ces personnes difficiles.

Objectifs

Décoder et anticiper les personnalités difficiles et les situations annonciatrices de tensions.
Reconnaître les limites des situations dangereuses pour agir en sécurité.
Gérer son émotivité, son stress et maîtriser les comportements agressifs et manipulateurs.

Public

Managers et collaborateurs amenés à gérer des personnalités difficiles

Prérequis

Cette formation est accessible sans condition particulière.

Axes de travail

1. Identifier les signaux annonciateurs de stress, panique, colère

Adopter immédiatement la bonne attitude
Développer une stratégie positive d'accueil et de gestion des critiques et tension
Désamorcer les attentes des personnalités trop exigeantes

2. Savoir désamorcer un conflit face à un individu agressif

Maîtriser la communication verbale et non verbale
Faire exprimer et accueillir positivement non-dits et tensions
Conclure et trouver un accord face à un individu agressif
Se positionner avec assertivité

3. Agir efficacement dans les situations extrêmes

Faire face à la menace sans amplifier le conflit ni céder du terrain
Garder la même efficacité face à un groupe et face à un individu
Connaître ses limites et les limites d'un conflit pour ne pas prendre de risques inutiles

4. Gérer son propre stress et ses tensions au quotidien

Repérer ses propres signes avant-coureurs de stress
Accepter ses propres limites pour mieux se préserver
Développer les techniques de prise de recul

Méthode d'animation

Conseils personnalisés
Cas pratiques, travail sur les situations vécues par les participants
Exercices pratiques pour développer de nouvelles compétences relationnelles

Consulter cette formation en ligne :

<https://www.devop.pro/formation/gestion-des-conflits-et-des-personnalites-difficiles.html>

Vous avez une question, contactez-nous au 01 70 38 21 10 ou via notre [formulaire de demande rapide](#)