

# GESTION DES CONFLITS ET DES PERSONNALITÉS DIFFICILES - NIVEAU 1

Devenir facilitateur relationnel

## PROGRAMME

### Décoder l'autre et s'adapter avec bienveillance

- Identifier les signaux corporels annonciateurs de mal-être chez l'autre (stress, angoisse, agacement...)
- Adopter immédiatement une attitude comportementale apaisante
- Développer une stratégie d'ouverture et d'écoute authentique
- Stabiliser rapidement un échange avec "l'attitude flash"

### Développer une communication éthique en entreprise

- Savoir poser un cadre positif de « vivre ensemble »
- Personnalité difficile : situation à risque ou état pathologique ?
- Définir les limites d'accompagnement et d'encadrement professionnel
- Désamorcer les attentes des personnalités trop exigeantes

### Adopter une posture relationnelle facilitante

- Maîtriser la communication verbale et non verbale
- Faire exprimer et accueillir positivement non-dits et tensions
- Conclure et trouver un accord dans une relation gagnant-gagnant
- Se positionner avec assertivité

### S'affirmer avec empathie et respect

- Détecter les manipulateurs avec l'échelle en 5 points
- Savoir responsabiliser chacun dans l'échange
- Acquérir des outils pour fluidifier la relation
- Conserver une posture éthique et respectueuse en toutes circonstances

### Développer son « bouclier » intérieur

- Intervenir rapidement face à une situation explosive ou délicate
- 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

### Développer son optimisme relationnel

- Repérer les signes avant-coureurs de stress et tension chez soi
- Transformer ses limites en atouts
- Développer les techniques de prises de recul

• INTER • INTRA • SUR-MESURE

### DATES

- 23 au 24 septembre 2021 02 au 03 mai 2022
- 01 au 02 décembre 2021 22 au 23 septembre 2022
- 14 au 15 mars 2022

### ESPACE DE FORMATION

- Paris-Montparnasse

DURÉE  
2 jours

1650 € ht  
repas inclus

RÉF. GEDI

### OBJECTIF

Savoir gérer une situation à risque face à certaines personnalités difficiles

### COMPÉTENCES À ACQUÉRIR

- Intervenir rapidement et efficacement face à des situations à risque en gérant les personnes difficiles de façon sécuritaire
- Différencier les différents types de situations à risque (agressivité, manipulation, maladies mentales, etc.) et comportements pathologiques
- Savoir où s'arrêter, déléguer au professionnel compétent
- Comprendre les mécanismes cérébraux qui engendrent ces réactions
- Acquérir des outils précis issus des dernières découvertes en neurosciences comportementales permettant de gérer certaines réactions en quelques secondes
- Comprendre les réactions des autres mais détecter également ses propres réactions, pour éviter les faux-pas de comportement et se préserver
- Se positionner en médiateur en évitant les manœuvres des manipulateurs
- Savoir poser les bonnes questions pour clarifier les situations
- Comprendre et gérer la résistance au changement
- Savoir conserver un lien relationnel même en situation de tension

### PUBLIC CONCERNÉ

- Médecin du travail, infirmier(e) du travail, personnel hospitalier
- Assistant(e) social(e), chargé action sociale, psychologue
- DRH, assistant RH, service du personnel, cadre supérieur
- Salarié de l'entreprise

CETTE FORMATION FAIT PARTIE  
D'UN PARCOURS,  
CONTACTEZ-NOUS POUR EN SAVOIR PLUS



Formation animée par :  
**MARIE-SONIA  
ETCHEGARAY**



- Diplômée en neurosciences comportementales
- Master en programmation neurolinguistique
- Formatrice en santé physique, accompagnement, relation d'aide et management communication

*"Nous utiliserons une approche basée sur les neurosciences pour mieux comprendre les mécanismes cérébraux qui influencent les comportements. Nous verrons comment, grâce aux neurosciences, gérer certaines réactions en quelques secondes seulement. Nous apprendrons à différencier les différents types de situations à risques (agressivité, manipulation...). En résumé, c'est une formation passionnante que je vous propose et qui vous sera bénéfique dans votre vie professionnelle comme personnelle."*

Marie-Sonia ETCHEGARAY

## PRÉ-REQUIS

Aucun

## LES + DE VOTRE FORMATION C3S

### Votre SUIVI PÉDAGOGIQUE

Votre conseillère pédagogique vous aide à définir votre projet, vous accompagne dans votre démarche, assure le suivi des questions et le lien avec le formateur. Suite à la formation, vous avez accès à la validation de vos acquis en ligne.

### Votre FORMATION

Titulaire d'un master en PNL et experte en neurosciences comportementales et cognitives, votre consultante vous propose une approche unique en France. Elle utilise les dernières avancées en neurosciences en matière de compréhension du comportement, de mécanismes du stress et de la gestion de conflits.

### Votre ESPACE STAGIAIRE

Dès la fin de votre formation, vous avez accès à votre espace stagiaire en ligne où vous pourrez retrouver des ressources complémentaires (Articles sur les neurosciences en entreprise, le neuro-coaching, processus de communication non violente...).

## ITINÉRAIRE PÉDAGOGIQUE



Envie d'aller plus loin ? Retrouvez ci-dessous, une sélection de formations complémentaires à la formation "Gestion des conflits et des personnalités difficiles - niveau 1". Vous avez également la possibilité de composer votre propre itinéraire pédagogique avec les formations de votre choix.

Gestion des conflits et  
des personnalités  
difficiles - niveau 1

+

Gestion des conflits et  
des personnalités  
difficiles - niveau 2

+

Apprivoiser ses  
émotions  
dans les situations  
...difficiles

=

**-8%** \*

\* Inscrivez-vous à 3 formations et obtenez une remise de 8%