



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 2024
- 06 au 07 mars 2025
- 05 au 06 mai 2025
- 25 au 26 septembre 2025

ESPACE DE FORMATION

Paris-Montparnasse

DURÉE
2 jours

1915 € ht
repas inclus

RÉF. GEDI

OBJECTIF

Savoir gérer une situation à risque face à certaines personnalités difficiles

COMPÉTENCES À ACQUÉRIR

- Lire et comprendre ses réactions et celles des autres avec les neurosciences
- Communiquer avec précision et empathie
- Se protéger et protéger les autres
- Être le garant d'une relation saine et éthique
- Devenir un relai relationnel facilitant dans l'entreprise

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

Communication
et relations humaines



INSCRIPTION EN LIGNE

Inscrivez vos collaborateurs à cette formation directement depuis ce document PDF





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



VOTRE SUIVI PEDAGOGIQUE

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 CONSULTANTE

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 EN LIGNE

Vous bénéficiez d'un espace stagiaire en ligne qui vous permet de retrouver l'ensemble de vos documents administratifs (convocation, attestation de stage) ainsi que les différentes ressources associées à votre stage. Votre espace stagiaire en ligne vous permet également de poser toutes vos questions ou de laisser vos commentaires. Il est accessible **15 jours** avant la date de début de votre stage.

Connexion

Connectez-vous à votre espace personnel

Email

Mot de passe

Valider

Cliquez pour vous connecter :

- Recevez vos convocations et attestations
- Consultez des ressources complémentaires
- Posez vos questions
- Suivez l'actualité C3S
- Accédez à la plateforme E-learning C3S



HORAIRES

Le premier jour de formation commence à 9h30, les jours suivants à 9h00.
Les formations se terminent à 17h10.



ACCESSIBILITÉ

Les salles de formation, basées au Mans et à Paris, sont toutes les 2 accessibles par les transports en commun (train, bus, métro pour Paris du fait de la proximité avec la gare Montparnasse et bus et tramway pour Le Mans).

Pour les stagiaires utilisant une voiture, il y a possibilité de stationner dans des parkings situés à proximité de chacun des sites.

Un accès pour personne à mobilité réduite est prévue dans chaque établissement. Un ascenseur permet d'accéder à nos salles de formation parisiennes situées au 1er étage du bâtiment. Un accès s'effectue de plain pied pour les salles de formation du Mans.



PLANS D'ACCES

**3 rue Vandamme
75014 PARIS-MONTPARNASSE**



**38 rue Arnold Dolmetsch
72000 LE MANS**



Votre contact
Anne-Françoise ALLAIN
02 43 23 09 23 - formation@c3s.fr

www.c3s.fr