

## PLAN DE COURS

# Apprenez les techniques des experts pour la gestion des conflits et des personnalités difficiles

---

Ce cours s'adresse à ceux qui désirent comprendre, déceler et mieux gérer les personnalités difficiles. Il permet d'apprendre à reconnaître et à identifier les différents types de personnalités difficiles et à se mobiliser en situations conflictuelles. De plus, de nombreux exercices pratiques et des outils concrets permettent de travailler à la maîtrise des émotions, de faciliter la communication et de s'habiller à résoudre efficacement les conflits.

---

### **OBJECTIFS :**

Le cours **Apprenez les techniques des experts pour la gestion des conflits et des personnalités difficiles** aborde les thèmes suivants :

- La définition et l'origine du conflit.
- Les différents types de conflits.
- Le conflit vu comme un problème de groupe.
- Les étapes d'un conflit.
- Les conséquences d'un conflit.
- Qu'est-ce qu'une personnalité difficile et comment y faire face ?
- Définition, origine et comportements fréquents.
- Les onze types de personnalités difficiles : apprendre à reconnaître les traits de caractère et les comportements.
- Les huit types de manipulation.

- L'identification des personnalités difficiles dans une équipe ou en entrevue.
- L'impact d'une personnalité difficile sur l'équipe de travail et sur l'organisation.
- La gestion de l'intensité émotionnelle face à diverses situations et personnalités.
- Le développement de la responsabilisation des individus.
- La communication avec une personnalité difficile.
- Les outils de communication pour atténuer un conflit.
- La négociation d'un compromis et la technique de résolution de conflits.
- L'importance de la médiation.
- La négociation par le renforcement positif.
- Les mesures de prévention des conflits.
- Les principes de motivation des personnalités difficiles.
- La stratégie et la force de l'engagement.

## **MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :**

Les méthodes pédagogiques suivantes seront utilisées :

- Jeux de rôles (mise en situation).
- Observations et analyses des mises en situation - les vôtres et ceux de vos collègues.
- Exposés et cours magistraux.
- Outils d'intégration, exercices pratiques et tests.