

COMMUNIQUER AVEC LES PERSONNALITÉS DIFFICILES ET GÉRER LES CONFLITS

Disposer d'une grille de lecture des personnalités difficiles, trouver ses ressources et agir efficacement afin de maintenir une relation équilibrée.

HORAIRES 9h-17h

GROUPE & LIEU 4-12 stagiaires à Olatu Leku, Anglet.

DURÉE 7 heures

- OBJECTIFS**
- Mettre en oeuvre des techniques de communications adaptées aux personnalités jugées difficiles
 - Se préserver.
 - Faire face aux agressions.
 - Prévenir les conflits.
 - Gérer les conflits lorsqu'ils émergent.

CONTENUS **Les personnalités difficiles** : Cartographier les grands types de personnalités difficiles (anxieuses, agressives, obsessionnelles, mélancoliques...).

Analyse de la relation avec une personnalité difficile : connaissance de soi, repérages des points de tension relationnels, mise en perspective des finalités relationnelles, ajustement de sa communication, techniques pour communiquer efficacement avec chacune de ses personnalités (ce qu'il faut faire et éviter), échanger et négocier.

Identifier ses forces et ses ressources pour gérer une relation difficile dans la durée.

Le conflit : Eléments de communication positive, détecter les germes d'un conflit et agir, les méthodes de résolution : conciliation, médiation, arbitrage...

APPROCHE PEDAGOGIQUE

- Pédagogie participative qui stimule la prise de parole, l'écoute, la bienveillance et valorise le partage d'expérience.
- Apports théoriques simplifiés et apprentissage de techniques simples et immédiatement applicables.

EVALUATION L'intervenant mesure, tout au long de l'action de formation, l'acquisition des connaissances des stagiaires à travers les activités et la validation du plan d'actions.

TARIF 240 € HT / personne

INTERVENANT **Jeanne Habashi** - Consultante et formatrice en management des organisations et des richesses humaines. Jeanne a d'abord travaillé comme assistante doctorante en psychologie cognitive à l'Université de Genève. Après un DEA en gestion d'entreprise elle entre dans le service marketing de Hewlett-Packard. Elle montera ensuite une entreprise en Egypte et sera à l'origine de la première marque de produit cosmétiques de luxe du Moyen Orient. En 2011, elle revient en France, reprend la gérance de CORHUS et met son expérience de « chef d'entreprise psychologue » au service de ses clients.