

Gérer les relations toxiques

Savoir se protéger

Code web : 1GRT | **Durée :** 2 jours (16 h en présentiel) | **Prix :** 590.00 € HT (708.00 € TTC)
Durée (à distance) : 2 jours (14 h)

→ PUBLIC

Tous collaborateurs.

→ PRÉREQUIS

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

→ OBJECTIFS

- ▷ Comprendre les différents types de conflits.
- ▷ Traiter les relations difficiles en ajustant son style relationnel.
- ▷ Faire face à la diversité des personnalités difficiles.
- ▷ Préserver et rétablir son équilibre personnel.

■ PROGRAMME

Différencier les conflits

- Différencier les types de conflits et la marge de manoeuvre : les conflits violents, hypocrites, objectifs, insolubles.
- Identifier les non-dits, les mécanismes spontanés de défense, le mensonge, la mauvaise foi, la malveillance intentionnelle.
- Mesurer les conséquences collectives de la non-vérité : démotivation, ruptures de cohésion.
- Sortir d'un conflit dans lequel on est impliqué personnellement : la boîte à outils des comportements qui marchent.

Faire face aux agressions

- Désamorcer une tension, une peur ou une colère latente avant qu'elle n'explose : mises en situations réelles.
- Déjouer l'agression sournoise : phrases assassines, railleries, coups en douce, rumeurs malveillantes.
- Traiter l'agression masquée dans le cadre d'un conflit d'intérêt : la clarification des enjeux.
- Réagir de manière assertive à l'agression violente : savoir se protéger sans déclencher une escalade inutile.

Gérer les interlocuteurs difficiles

- Comprendre une personnalité difficile : l'impact de la situation, des émotions, du caractère, sur la relation.
- Identifier les types d'interlocuteurs difficiles : mécontents, jaloux, angoissés, susceptibles, manipulateurs.
- Gérer l'incompatibilité d'humeur ou de positionnement : le recadrage de la situation.
- Contribuer à la résolution d'un conflit entre collaborateurs : étude de cas à tiroir.

Protéger son équilibre

- Cartographier ses mécanismes de stress ainsi que leurs déclencheurs.
- Comment ne pas se laisser atteindre (ou dévaster) par une ambiance néfaste ou une mauvaise humeur.
- Développer sa capacité de résilience : comment absorber les chocs sans perdre l'équilibre.
- Savoir prendre soin de soi pour se réparer rapidement.

Moyens pédagogiques : Support de cours - Exercices pratiques - Mises en situation

Évaluation des acquis : réalisée en fin de formation par un questionnaire écrit.

Sanction de la formation : Attestation de fin de formation