

Comprendre et Travailler avec Différentes Personnalités

Lien : https://maroc-performance.com/formation/comprendre-et-travailler-avec-differentes-personnalites

DURÉE	RÉFÉRENCE	CATÉGORIE
2 jours (14h)	**DP116**	**Gestion des Conflits**

Maroc Performance

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Adapter son comportement et ses attitudes en situation de communication
- Acquérir les différentes techniques de négociation face à des personnalités différentes
- Savoir garder la maîtrise de ses réactions pour mieux gérer les situations
- Pouvoir agir de manière adaptée dans un conflit et à son issue

POUR QUI ?

- Toute personne amenée à travailler/dialoguer, dans son cadre professionnel, avec des publics avec des personnalités différentes ou difficiles à maîtriser, à canaliser



Programme détaillé

1 / Rappel des principes de la communication Interpersonnelle

- Obstacles de la communication Interpersonnelle (Culture, modes de pensées, perceptions)
- Le rôle essentiel des émotions dans le processus de communication

2 / Connaitre sa personnalité sociale

- Bien connaître son style de personnalité sociale (personnalité au travail)
- Apprendre à reconnaître le style de personnalité des autres
- Autodiagnostic et orientation sur des actions à mener

3 / Développer sa personnalité communicante

- Apprendre à adopter des comportements et des attitudes d'ouverture positive pour en recueillir les bénéfices (décider, clarifier, anticiper, influencer dans le respect de soi et des autres)
- Travailler à partir du diagramme des volontés pour traduire vos idées en prise de décision
- Travailler sur votre image projetée pour réussir vos échanges

4 / La Gestion des conflits

- Définition des conflits : Différends, désaccords, crises, ...
- Les origines des conflits

5 / Les mécanismes d'émergence, les situations

- Les stratégies individuelles de conflits
- Le fonctionnement personnel des individus, le système de pertinence

Maroc Performance

- Les conflits interpersonnels : les conflits entre l’individu et le groupe
- Les conflits interservices : les conflits provenant des évolutions internes

6 / Poser les enjeux

- Tenir compte des différents paramètres tels que le pouvoir, la personnalité des protagonistes
- Prendre conscience des mécanismes de manipulation7)
- La place de la communication dans les différents types de conflits
- La meilleure façon de réguler les tensions
- Le management du conflit : Les différentes phases et les comportements adaptés
- Les outils correspondant à chaque situation conflictuelle
- Distinction entre médiateur, facilitateur et arbitre
- Les relations entre protagonistes suite à la résolution d’un conflit
- Les conseils essentiels pour les anticiper et les prévenir

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Maroc Performance

Prochaines dates programmées

25 au 26 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
27 au 28 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
24 au 25 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
26 au 27 Août 2027	Présentiel - Casablanca
26 au 27 Oct. 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@maroc-performance.com
Web : https//www.maroc-performance.com

Maroc Performance — Tous droits réservés

Maroc Performance