

Gérer une situation tendue, négocier un accord

Durée: 14.00 heures (2.00 jours)

Profils des apprenants

Prérequis

- Aucun

Qualité et indicateurs de résultats

Objectifs pédagogiques

- Savoir prendre en compte une personne mécontente
- Répondre de manière méthodologique à une agression verbale
- Savoir préparer et transmettre une demande

Contenu de la formation

- Comprendre les 3 dimensions de la négociation
 - Que négocie-t-on ? Problèmes et enjeux
 - Quelles sont les personnes engagées dans la négociation ? Les parties prenantes
 - Comment va-t-on s'y prendre ? Organisation et planification
- De l'intrus au référent, construire le « pont relationnel »
 - Les composantes de la communication
 - La discussion, principe de base de la relation humaine
 - Les signes d'agressivité
 - Les techniques de réduction de l'agressivité
- De la discussion à la négociation
 - La relation humaine, une influence mutuelle
 - Organiser et planifier sa négociation
 - Les techniques d'écoute active
 - Aboutir à un accord... ou pas
 - Récupérer après un conflit

Organisation de la formation

Équipe pédagogique

4 consultants internes

15 consultants externes

Moyens pédagogiques et techniques



- Exercices filmés et débriefés en groupe, recherche des « best practices », training intensif.

Modalités d'évaluation

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Auto-évaluation à partir des situations filmées en début et fin de session.

Prix : Sur devis