

Objectif

Acquérir les méthodes et les pratiques permettant de mieux appréhender les situations professionnelles difficiles et conflictuelles

Prérequis

Aucun

Destinataires

Tout collaborateur ayant en charge un encadrement hiérarchique ou fonctionnel

Plan du stage

Qu'est-ce qu'une situation difficile ?

A partir de quand devient-elle conflictuelle ?

L'analyse de la situation

- . Analyse du contexte
- . Analyse de l'environnement
- . Analyse causale et analyse des croyances
- . Compréhension de la situation
- . Créer une matrice de décision
- . Analyse des "jeux" psychologiques

Dépassionner le débat

- . Règle du ton et de la modulation du ton
- . Adopter une attitude positive
- . Écoute active
- . Réduction du stress
- . Canalisation des remarques

Mettre à plat les éléments

- . Faire un point objectif sur les éléments factuels
- . Ordonner les points
- . Reformuler et revalider

Reconstruire la confiance

Mettre en perspective les éléments

- . Ordonner les éléments dans le sens de l'objectif attendu
- . Montrer l'issue
- . Aider ou accompagner vers l'issue

Finaliser un nouveau plan d'action

- . Valider l'atteinte de la solution
- . Échanger des accords

Basculer dans le positif

- . Transformer la situation en opportunité de progrès
- . Souligner tous les accord conclus afin de prévenir une situation de même genre

Le cas des situations ayant dégénéré en conflits

- . Sur quoi porte le conflit ?
- . Est-ce relationnel ?
- . Quel est le niveau émotionnel ?
- . Quel est la part du non verbal ?
- . Le conflit est-il rationnel ou pas ?

Méthodes de réduction du conflit

- . Changement de repère et de référence
- . Ajout d'éléments supplémentaires
- . Relativisme, humour et position Win/Win
- . Recherche des points positifs
- . Analyse et décomposition de la genèse du conflit
- . Analyse des motivations, des intérêts et des bénéfices

Pédagogie

Active et participative (PPO) alternant les apports théoriques et pratiques avec une mise en commun des expériences des participants

Supports de stage

Support de stage et d'exercices

Certificat de stage

Certificat de fin de stage

Tests de certification

Aucun

Animateur

Consultant - Formateur

Approfondir ▼

Avant MAN07 -

Latéral - -

Après - -

Prix HT du stage

Stage : 1 897 €

☎ option : 105 €

Informations et**Inscriptions**

www.dotshaper.com

Tél. 08 70 25 3005

► Dates des sessions 2007

16 au 20 avril

12 au 16 novembre

Planifiez votre évolution et celle de vos collaborateurs avec Dotshaper

Métier du Management et du Manager

Dates des sessions

2007

Planifiez vos stages sur plus de 3 années

2007

2008

2009

2010

► Sessions 2007

► Sessions 2008

► Sessions 2009

► Sessions 2010

16 au 20 avril N° 428

14 au 18 avril N° 623

20 au 24 avril N° 818

19 au 23 avril N° 1013

12 au 16 novembre N° 429

3 au 7 novembre N° 624

2 au 6 novembre N° 819

15 au 19 novembre N° 1014

Filière pour Approfondir ▼

Avant MAN07 -
Latéral - -
Après - -

Réservez aujourd'hui tous vos stages, sur plusieurs années et Réalisez des économies importantes*

* Par exemple :

Vous commandez plusieurs stages qui auront lieu les années suivantes, vous ne payerez que le prix indiqué ci-contre.

Prix HT du stage

tarif valable jusqu'à fin 2007

Stage : 1 897 €

☎ option : 105 €

Commandez tous vos stages interentreprises aux prix actuels*.

Informations et Inscriptions

www.dotshaper.com

Tél. 08 70 25 3005

Choisissez vos dates de session et faxez ce document au 01.76.60.66.11

Votre N° de téléphone

Société

Date

Stagiaires : Civilité, Nom, Prénom

N° de session

Date session

Stagiaires : Civilité, Nom, Prénom	N° de session	Date session

Nom et qualité du décideur,
Signature et tampon de votre société

* Tarifs indexés à la date de commande, applicables aux sociétés ne disposant pas de conditions de ventes particulières. Sessions réglées le 1er jour de l'année de réalisation du stage