

Entraînement à la gestion de conflit :

Les outils de communication interpersonnelle au service de l'architecte



CONTEXTE

La négociation n'est pas un long fleuve tranquille. Des tensions voient le jour, les différences de perception génèrent des malentendus, les asymétries d'informations favorisent la dissimulation et le bluff et le désaccord se transforme parfois en conflit humain.

Comment négocier face à quelqu'un qui ne joue pas le jeu ? Comment demeurer ferme face à une personne qui cherche à prendre l'ascendant sans risquer l'escalade et la surenchère, la rupture des négociations ou le sentiment de s'être fait avoir ?

Des techniques de communication existent pour garder le cap même par gros temps. L'empathie et l'affirmation de soi ne s'opposent pas, elles sont complémentaires.

Le bon négociateur possède à la fois un niveau élevé d'empathie et d'affirmation de soi.

OBJECTIFS

- Traiter le désaccord avant qu'il ne se transforme en conflit
- Identifier les principales tactiques de déstabilisation ; attaques, bluff, obstruction
- Négocier dans la tourmente : faire face à des comportements difficiles
- Conserver une stratégie de gain mutuel face à quelqu'un qui ne joue pas le jeu
- Bâtir une stratégie relationnelle forte indépendamment du désaccord

FORMATION ANIMÉE PAR THOMAS GUEDJ, DIPLÔMÉ DE HARVARD, ADMIS AUX BARREAUX DE NEW YORK ET DE PARIS, INTERVENANT-EXPERT EN NÉGOCIATION À L'ÉCOLE POLYTECHNIQUE EXECUTIVE EDUCATION ET À L'INSTITUT MINES TELECOM, AUTEUR DE « 50 CLÉS POUR BIEN NÉGOCIER » (ELLIPSES, 2017)

Méthodes pédagogiques et modalités d'évaluation :

- QCM
- Présentation et mise en situation
- Exposé
- Passage à l'oral

PUBLIC CIBLE : ARCHITECTES ET ACTEURS DU CADRE DE VIE

PREREQUIS :
IL EST RECOMMANDÉ DE SUIVRE LA FORMATION « MAÎTRISER LES FONDAMENTAUX D'UNE NÉGOCIATION » AVANT DE S'INSCRIRE À LA FORMATION « NÉGOCIER GAGNANT-GAGNANT ».

NOMBRE DE JOURS / HEURES : 2 JOURS / 14 HEURES

PRIX : 700€ HT

MAJ le 22/05/2023

PROGRAMME FORMATION

1. Les techniques de communication interpersonnelle au service du négociateur

- La distinction entre « intention » et « impact »
- L'écoute active
- Les 10 règles d'or d'une parole destinée à convaincre
- Les excuses comme porte de sortie à un conflit : force ou faiblesse ?

2. Découvrir les 6 compétences pratiques interpersonnelles de Fisher et Davis

- La gestion des émotions: exprimer ses émotions propres, accepter les émotions adverses
- La gestion de la relation : empathique dans la relation, assertif sur le fond
- Une communication à double sens : écouter pour comprendre, parler pour convaincre

3. Les 8 caractéristiques d'une stratégie relationnelle productive.

La relation obéit à sa propre logique. La relation ne doit être ni sacralisée ni sacrifiée. Elle ne doit pas servir de monnaie d'échange pour extorquer des concessions sur le fond.

4. Négocier dans la tourmente : garder le cap face à des personnes difficiles

- Comment repérer et désamorcer les techniques de déstabilisation
- Typologie de la déstabilisation : attaques, bluff, obstruction
- Utiliser la riposte graduelle
- Une évaluation lucide des forces : comparaison de la BATNA avec la BAFO, comparaison des BATNAs et poids relatif des BATNAs

5. Les 6 caractéristiques d'une gestion saine du conflit

OUTIL DE PERFECTIONNEMENT POST-FORMATION :

identifier ses points forts et ses points d'effort en adoptant un Plan d'Amélioration Personnalisé (PAP) en communication interpersonnelle

MÉTHODES MOBILISÉES

la méthode pédagogique de la formation vise à acquérir des connaissances pratiques directement applicables. Elle s'appuie sur des outils conceptuels, des simulations et des exercices. Les cas de négociation sont préparés, conduits puis débriefés. Le partage d'expérience entre participants et les cas concrets tirés de l'expérience internationale de l'intervenant enrichissent la démarche.

Une évaluation de satisfaction sera réalisée en fin de formation.

Cette formation peut bénéficier d'une prise en charge auprès des OPCO.

Profitez de cette nouvelle année pour vous mettre à jour et établir votre plan de rattrapage.