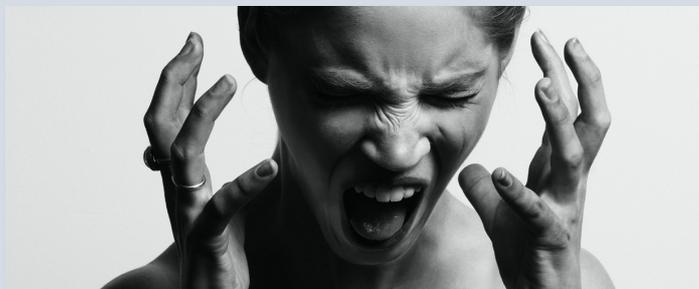


OBJECTIFS

Partager avec un groupe de 6 à 12 professionnels, le recul, les techniques, les outils concrets et les comportements, pour mieux maîtriser les conflits à son avantage.

PUBLICS

- Managers avec ou sans expérience notable dans la gestion d'équipe
- Groupe de 6 à 10 personnes.



PROGRAMME

SEQUENCE 1 : Analyse des situations de conflit dans le métier de l'Architecte

- Les différentes catégories de conflit
- Recherche des cas et situations les plus fréquentes vécues
- Catégorisation : relationnel, financier, valeurs, modalités, retards

SEQUENCE 2 : Anticiper les conflits pour les prévenir

- Les causes majeures de conflit dans votre métier
- A chaque cause un remède
- Créer des relations préalables
- Travail cause / solution

SEQUENCE 3 : Créer le contexte favorable

- Établir un climat de confiance, organisation, ambiance, relationnel
- Créer des moments d'expression et de détente
- Logistique de détente. Croissants ?

SEQUENCE 4 : Utiliser l'approche factuelle

- Limiter les sources de désaccord : généralisation, distorsion, omission
- Exercice d'application des décodages
- Argumenter " robuste "
- Étayer par des preuves. Exemples
- Convaincre : le mode opératoire. Application

SEQUENCE 5 : Développer mon profil anti-conflits

- Renforcer mon écoute active. Comment ?
- Maîtriser mon agressivité. Je m'applique l'échelle
- Développer mon assertivité et mon charisme
- Utiliser l'humour. Exercice
- Comprendre l'autre. Essai
- Admettre qu'il puisse avoir raison
- Adopter et faire valoir le point de vue de l'autre
- Profilogramme conflictuel de chacun

SEQUENCE 6 : Techniques de négociation anti-conflit

- Relativiser, dédramatiser. Échelle de gravité
- Mettre à plat le conflit de façon neutre, « nous sommes des adultes »
- Montrer les marques de respect
- Manier la reformulation calmante et valorisante. Essai
- Recadrer positivement. Exercice
- Associer dans une perspective gagnant-gagnant
- Temporiser, surseoir, en dernier ressort
- Les 8 clés de la négociation gagnante

Conclusions

- Votre plan de progrès
- Évaluation, tour de table.

SUPPORTS

- Support écrit de 30 fiches pratiques

PEDAGOGIE

- Mélange de théorie, de pratique, de cas concrets

DUREE

1 journée avec intervalle de 4 à 6 semaines.

MODE D'EVALUATION

- Test à la fin de la formation
- Évaluation à chaud des stagiaires

EFFICACITE POST-FORMATION

- Capacité à exercer les compétences de façon autonome

Les + QUALIX :

60% de pratique

Un livrable concret sur vos priorités ; en fin de formation