

Gérer les objections et conflits en réunion, atelier pratique

Cours Pratique de 2 jours - 14h
Réf : REU - Prix 2024 : 1 530CHF HT

Lors de certaines réunions, l'animateur peut être amené à gérer des situations conflictuelles ou délicates. Cette formation vous permettra d'appréhender les différentes méthodes pour y faire face et adopter ainsi les comportements appropriés.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation l'apprenant sera en mesure de :

Gérer des situations conflictuelles ou délicates en réunion

Gérer les groupes en identifiant les comportements des participants

Animer des réunions en situation complexe

Faire passer un message et apprendre à structurer son discours

Utiliser les outils de résolutions de problèmes

TRAVAUX PRATIQUES

Test d'auto-évaluation. Etudes de cas.

Mise en pratique des comportements adaptés sur des jeux de rôle filmés.

LE PROGRAMME

dernière mise à jour : 01/2018

1) La gestion des groupes

- Identifier les étapes de constitution d'un groupe pendant une réunion.
- Apprendre à positionner le groupe dans son évolution. Les quatre étapes de constitution du groupe.
- Comprendre les besoins de reconnaissance des participants à chaque étape.
- Utiliser les outils d'analyse des comportements.
- Savoir identifier les comportements et les besoins relationnels des participants.
- Apprendre à anticiper les réactions.

Travaux pratiques : Recherche des états dominants des participants, séquences filmées d'attitudes et changement de comportements.

2) La gestion des participants en réunion

- Identifier les changements de comportements.
- Reconnaître les filtres de l'écoute : généralisation, distorsion, sélection.
- Gérer les différents "états du moi" des participants d'une réunion.
- Gérer les besoins relationnels des participants.
- Adapter son discours en fonction de l'interlocuteur.
- Reformuler son discours pour optimiser la compréhension.

Travaux pratiques : Simulation d'une réunion de travail.

3) Animation des réunions en situation complexe

- Prendre en compte la spécificité des participants.
- Apprendre à animer une réunion en interaction avec les participants. Savoir rebondir.
- Adapter son style d'animation en fonction des événements et de l'objectif à atteindre.
- Utiliser les quatre types d'animation en réponse aux imprévus et aux participants.

PARTICIPANTS

Managers, chefs de projet. Toute personne qui doit animer des réunions professionnelles.

PRÉREQUIS

Connaissances de base en techniques d'animation de réunions.

COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les stages pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
- À l'issue de chaque stage ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
- Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le stagiaire a bien assisté à la totalité de la session.

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Vous avez un besoin spécifique d'accessibilité ? Contactez Mme FOSSE, référente handicap, à l'adresse suivante psh-accueil@orsys.fr pour étudier au mieux votre demande et sa faisabilité.

- Satisfaire les besoins des participants difficiles.

Travaux pratiques : Reconnaître les différents comportements en réunion. Savoir manager ces personnes et en faire des alliés.

4) Les outils d'animation des réunions complexes

- Anticiper les situations de blocage.

- Apprendre à structurer son message. Message, objectifs/avantages, intentions/bénéfices.

- Savoir faire passer un message en adéquation avec les besoins relationnels des participants.

- Résoudre les conflits et les désaccords.

- Savoir être un médiateur, outils et comportements.

- Utiliser les outils de résolutions de problèmes.

Travaux pratiques : Séquence filmée : animation de réunion. Les participants deviennent à tour de rôle animateur. Gestion des objections et de réactions agressives. Gestion d'un problème en réunion à partir de cas réels.

LES DATES

CLASSE À DISTANCE

2024 : 08 juil., 17 oct.