

Débattre et argumenter

Expertise : Débattre et argumenter

Négocier les désaccords sur la base d'intérêts mutuels partagés.



Public cible : toute personne ayant à solliciter une contribution de la part de collègues et/ou de services différents / transverses

**Durée et modalités**

07h – Présentiel
+ 03h30 - Distanciel

**Langues****OBJECTIFS**

Résoudre les conflits à chaud ou de façon proactive, techniques de médiation, communication assertive. Mettre en place un environnement sain et collaboratif.

- Revenir aux fondamentaux de la communication
- Être capable d'identifier et traiter un conflit dans la mesure du possible
- Déployer et animer un climat responsable, authentique et chaleureux

DÉROULÉ

- Développer des techniques d'influence et de persuasion adaptées à des interlocuteurs variés
 - La communication impactante
 - Techniques de persuasion et d'influence
 - Décider d'être assertif
 - Oser dire « NON » sans déclencher de blocage
 - Jeux de rôle d'assertivité
- Savoir gérer les désaccords et résoudre les conflits pour maintenir des relations constructives
 - Identifier rapidement la source du conflit
 - Reformuler les objections pour montrer que vous avez bien compris
 - Adopter une attitude collaborative
 - Préserver la relation à long terme
 - Jeux de rôle sur la gestion des désaccords

**MODALITÉS
PÉDAGOGIQUES**

Séquence vidéo



Feedbacks et debriefs



Plan d'action personnel

Travaux en sous-
groupes et binômes

LIVRABLES

**Applications sur 6
mises en situation**



**Check-list des
bonnes pratiques**



WE OPEN THE WAY

**« RESULTATS**

Reconnaissance de l'interlocuteur du sérieux et de la motivation.
Ce sent considéré / compris.

Est plus patient ou compréhensif en cas de délais

Un interlocuteur qui se sent compris, motivé pour aller plus loin...

CE QUE JE VAIS FAIRE AUTREMENT

Formation qui m'a aidée et qui a renforcé la cohésion avec mes collègues et clients. J'ai complètement adhéré à la qualité des enseignements et du formateur. Je trouve que le délai entre la formation et le REX est très adapté. »