



Faire face à des demandes contradictoires...

OBJECTIFS

-  Savoir clarifier une demande
-  Savoir négocier des compromis

PROGRAMME

Faire face à des demandes contradictoires constitue un facteur de stress et de tension

D'après le modèle de Mr Friedman et RH Rosenman cardiologues (1959) « Le stress est un état psychologique qui correspond à un décalage entre la perception que le sujet a d'une demande de l'environnement et l'idée qu'il a de ses capacités à y répondre. »

Lorsque se présentent des demandes contradictoires, la capacité de répondre à la demande de l'environnement est rendue plus difficile et accroît en conséquence l'expérience de stress.

D'où la nécessité absolue de prendre l'initiative et de clarifier les demandes contradictoires.

- Identifier les besoins respectifs des interlocuteurs et les aider à clarifier la situation et leurs véritables besoins : Concerne qui ? Degré d'importance ? Degré d'urgence ?
- Utiliser les techniques d'interview : questionner, reformuler le contenu, approuver, suggérer, s'opposer ?
- Sur quels éléments factuels pouvez-vous vous appuyer ?
- Vérifier si répondre rentre dans vos missions.
- Toujours garder votre objectif à l'esprit.

Trouver des alternatives en cas de refus ?

- Négocier c'est concéder pour arriver à un compromis, à un accord accepté par les parties.
- Distinguer, avant le début de l'échange, ce qui peut être concédé, de ce qui ne peut pas être concédé, rester un interlocuteur actif.

DUREE

1 jour

PUBLIC

Toute personne recevant des ordres et sollicitations

Pré REQUIS

Aucun

EVALUATION

Auto-évaluation de positionnement par entretien ou questionnaire.
Auto-évaluation des acquis de la formation par questionnaire amenant à une réflexion sur un plan d'actions.

PEDAGOGIE

Apports théoriques et techniques par expériences et exercices pratiques

Applications des savoir-faire et savoir-être

INTERVENANTS

Selon le thème de la formation, CQFD sélectionne un pédagogue possédant une expérience significative, une maîtrise opérationnelle et un profil particulier :
sophrologue, psychologue, neuropsychologue, ergonomiste, ergothérapeute, senior manager, chef de cuisine, gouvernante, journaliste, animateur, ex-policier, etc...

TARIFS

Inter-entreprises à Paris
Intra-muros en France entière
cliquez ici pour consulter sur notre site internet le calendrier et les tarifs

Vidéo de présentation

