

## Programme Formation Gérer les objections et conflits en réunion,



Durée : 14h00

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 :

- 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.

## PROGRAMME DE FORMATION

### 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.*

### 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.*

## 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 ;
- Satisfaire les besoins des participants difficiles.

## Travaux pratiques :

*Reconnaître les différents comportements en réunion. Savoir manager ces personnes et en faire des alliés.*

## 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.*

**Responsable pédagogique :** Thierry BIDAUX 06.84.98.17.22

**Suivi :** Chaque participant signera par demi-journée une feuille d'émargement, également signé par le formateur.