



Gérer les ingérables

A la question : « *Qui est ingérable ?* », nous serions probablement tous d'accord pour dire que de toute évidence, « *c'est pas moi...* ». Dans les relations de travail, cet affligeant épithète affuble pourtant parfois tel ou tel collègue ou client, réputé difficile, soupe au lait ou de mauvaise composition... Or il appert qu'en moyenne, 20% des situations de négociation échouent du fait d'interlocuteurs réfractaires ou si peu coopératifs qu'on les qualifie volontiers d'ingérables. Pourtant, ils sont comme ils sont... et comme vous ne les changerez pas, la question est de savoir comment faire avec. Et ça, c'est gérable !

OBJECTIFS

- Préparer, conduire et suivre des négociations avec des individus 'atypiques'
- Neutraliser l'agressivité et les techniques déloyales
- Trouver l'équilibre entre confiance et rapport de force
- Etre capable d'identifier et de s'adapter à certains troubles de la personnalité
- Savoir prendre du recul face aux styles et aux réactions qui nous dérangent chez les autres

CONTENU

1^{er} jour : Mon style de négociateur face aux ingérables

- Autodiagnostic
- Réactions en miroir et escalade conflictuelle : sortir de l'emprise sans donner prise
- Renoncer à en faire une affaire personnelle : trucs et astuces pour ne pas riposter
- Les jeux d'influence liés à l'évitement : conséquences et dégâts
- Faits, émotions et enjeux : analyse et confrontation

2^e jour : Gérer l'agression et les techniques déloyales

- Mécanismes à mettre en place face à une agression
- Conséquences des concessions sans contreparties
- Apprendre à dire non, y.c. à quelqu'un qui m'impressionne
- Eléments-clés d'une bonne préparation
- Tactiques déloyales : les repérer et les neutraliser

3^e jour : Modes de fonctionnement des personnalités pathologiques

- Eléments théoriques de typologie
- Préparation de l'échec et de ses conséquences
- Travail sur des situations réelles amenées par le groupe
- Analyse et application de la méthode
- Bilan et perspectives

PUBLIC-CIBLE

Toute personne désireuse d'optimiser ses compétences de négociateur avec des personnalités difficiles

DURÉE 3 JOURS

Prérequis : avoir suivi le cours F4 (« De l'agressivité à l'assertivité »)