Soft skills

Defender uma posição e resistir à pressão

Meio dia para defender uma posição fundamentada, como o bloqueio de um lote não conforme, a paragem de uma obra por razões de segurança ou a recusa de um prazo insustentável, perante um cliente, um fornecedor ou a sua própria hierarquia. Aprende a construir um argumentário sólido, a reconhecer as formas de pressão, a distinguir o que se negoceia do que não se negoceia e a resistir sem se endurecer.

Duração : 0,5 dia

Objetivos

1. Construir o argumentário de uma posição: factos, regra ou referência, riscos, alternativas aceitáveis
2. Reconhecer as formas de pressão: urgência, autoridade, culpabilização, insistência, isolamento
3. Distinguir o que é negociável do que não o é, e dizê-lo claramente
4. Manter a sua posição na conversa e saber quando levar a decisão ao nível certo

Programa

Meio dia

• Posição fundamentada ou teimosia: verificar a solidez do que se defende

• Argumentário em quatro pontos: factos, referência, riscos, propostas

• As formas de pressão e as respostas que as desarmam

• Escalada: quando e como levar a decisão à pessoa certa, por escrito

• Oficina: jogos de papéis sob pressão a partir de situações vividas pelo grupo, depois teste de conhecimentos

Metodologia

• Casos reais: um responsável de qualidade pressionado a libertar um lote, um comprador perante um fornecedor que impõe as suas condições, um planeador intimado a aceitar um prazo impossível

• Simulações curtas com subida progressiva da pressão

• Análise da voz, da postura e das formulações

• Ficha de argumentário reutilizável

Avaliação e documentos

Teste de conhecimentos e simulação sob pressão observada em grelha. Avaliação a quente em D+1, certificado numerado verificável online, relatório de formação para a empresa.

Materiais bilingues para cada participante; cada formação presencial inclui o seu gémeo digital no OmniLearn.

Bom saber

Para dizer não à hierarquia e dar um retorno exigente a um colaborador, ver «Dizer as coisas: feedback difícil e coragem de gestor». Para procurar um acordo em vez de manter uma posição, «Negociar: método e prática» (2 dias) toma o testemunho.

Informações práticas

Duração	0,5 dia
Público	Responsáveis de qualidade, HSE, compras, manutenção ou planeamento, gestores e especialistas
Pré-requisitos	Sem pré-requisitos
Número de participantes	Grupos de 6 a 12 participantes, na empresa
Formato	Na empresa, presencial nas suas instalações
Língua	Francês, darija ou inglês; materiais bilingues
Financiamento	Contratos especiais de formação da OFPPT (TFP), GIAC, Maroc PME: preparamos os processos consigo, sem custo adicional.
Personalização do programa	Programa adaptado aos seus procedimentos, aos seus equipamentos e ao seu público

Perguntas frequentes

Qual a diferença para «Negociar: método e prática»?
A negociação procura um acordo em que cada um cede alguma coisa. Aqui, a posição assenta numa regra, num risco ou num compromisso, e a margem é estreita ou nula: o desafio é mantê-la e explicá-la.

A quem se destina este módulo?
Às funções de controlo e de especialização muitas vezes sujeitas a pressão: qualidade, HSE, compras, manutenção, planeamento, finanças. Os gestores que têm de assumir uma decisão impopular também aqui encontram o seu proveito.

É uma formação sobre gestão do stress?
Não. Incide sobre a argumentação e a condução da conversa. A gestão das emoções sob pressão é objeto de «Manter a calma sob pressão: emoções e stresse».