

**Cette formation apprend l'art de négocier gagnant-gagnant lors des conflits. Elle permet également d'acquérir un savoir-faire pour déjouer les jeux psychologiques et intervenir dans un conflit entre tiers par des techniques de médiation.**

### OBJECTIFS GENERAUX

- Connaître les différents types de conflits et leurs mécanismes.
- Repérer les jeux psychologiques et en sortir.
- Maîtriser la négociation permettant une issue positive du conflit.
- Maîtriser le processus de la médiation.

### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES ET CONTENU DE LA FORMATION

A la fin de la formation, les apprenants seront capables de :

- Comprendre les différents types de conflits et leurs mécanismes.
  - Définition et différents types de conflits.
  - Mécanismes, coûts et vertus d'un conflit.
- Mieux se connaître en situation de conflit.
  - Test « mieux se connaître en situation d'agressivité ».
  - Repérer sa "positions de vie" et celle de son interlocuteur.
- Maîtriser la méthode RPBDC pour une négociation réussie.
  - Préparer la négociation.
  - Négocier avec la méthode RPBDC et mise en situation.
  - Maîtriser l'après de la négociation.
- Savoir déjouer les jeux psychologiques.
  - Comprendre les jeux psychologiques et le triangle dramatique.
  - Repérer les rôles du persécuteur, du sauveur, de la victime.
  - Apprendre à sortir des différents rôles (ou à ne pas y entrer).
- Maîtriser la communication non verbale et l'écoute active.
  - La communication non verbale.
  - L'écoute active.
- Confronter avec la méthode de la communication non violente.
  - Explication de la méthode et mise en situation.
- Gérer les personnalités difficiles
  - Les personnalités narcissiques, anxieuses, passives-agressives et obsessionnelles.
- Donner des signes de reconnaissance positifs.
- Maîtriser le processus de la médiation.
  - Les éléments clés d'une médiation réussie.
  - Mise en situation.
- Créer un plan d'action personnalisé.

### MOYENS PEDAGOGIQUES

- Documents de pré-communication.
- Jeux de rôles.
- Exercices en sous-groupe.
- Apports théoriques.
- Etudes de cas.
- Remise d'un guide au participant.

### ENCADREMENT PEDAGOGIQUE

- Le formateur est un professionnel de l'animation et de la pédagogie pour adulte.
- Il est un expert aguerri sur le sujet de cette formation.

### MODALITES

- Pré-requis : être cadre/avoir un rôle d'encadrement.
- Groupe de 3 à 12 personnes.
- 2 jours. 9 et 10 septembre 2019.
- Lieu : Saint Maur à la Madeleine.
- Prix : 475 euros HT/jour.  
20 % de réduction sur le 2<sup>ème</sup> inscrit.  
30 % sur le 3<sup>ème</sup> inscrit.

### SUIVI ET APPRECIATION DES RESULTATS

- Phase permettant de mesurer l'assimilation des acquis à chaque fin de séquence.
- Feuille d'émargement signées par ½ journée.
- Evaluation de fin de stage par l'apprenant.