

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.
 - Maitriser 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^{ème} inscrit.
30 % sur le 3^{ème} 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.

APPRECIATION SESSION AVRIL 2018

Clarisse L

« Formation très intéressante qui permet d'acquérir de nombreuses techniques pour gérer l'agressivité et les conflits ».

Ludovic L.

« Très bonne formation ».

Arnaud M.

« Formateur proche de son public. Explications claires ».



ANTICIPER ET GERER LES CONFLITS

« L'art de la négociation gagnant-gagnant »



Kamel D.

« Formateur à l'écoute. Très bonne dynamique de groupe ».

SERENANCE
Code NAF 8559B

Contact : Frédéric BARRE

SIRET 51833626800017
RCS Roubaix-Tourcoing
06.77.77.63.51

N° déclaration d'activité 31590722459
SARL au capital de 1000 euros
frederic-barre@serenance.fr