



ANTICIPER ET GERER LES CONFLITS



« L'art de la négociation gagnant-gagnant »

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

MODALITES

- Etre cadre ou avoir une fonction d'encadrement.
- 12 personnes maximum
- 2 jours/14 heures
- Lieu : Sur site client
- Délai d'accès : 2 mois
- Pour inscription nous contacter

TARIF

- 1190 euros HT/jour adaptable selon le volume

MOYEN PEDAGOGIQUE

- Présentiel
- Jeux de rôles
- Exercices en sous-groupe
- Apports théoriques, tests
- Remise d'un guide

ENCADREMENT PEDAGOGIQUE

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

SUIVI ET APPRECIATION DES RESULTATS

- Feuilles d'émergences signées par ½ journée.
- Evaluation de fin de stage par l'apprenant

INDICATEUR DE RESULTAT

- Taux de satisfaction en cours d'élaboration.

ACCESSIBILITE

- Les personnes atteintes d'un handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre la formation.

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- 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 RPBCD pour une négociation réussie.

- Préparer la négociation.
- Négocier avec la méthode RPBCD 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.

- Donner et recevoir des signes de reconnaissance.

Maîtriser le processus de la médiation.

- Les éléments clés d'une médiation réussie.
- Mise en situation.

Faire un plan d'action personnalisé.

- Identifier ses axes de progrès et faire un plan d'action personnalisé.

Cette formation peut être adaptée aux besoins et spécificités de chaque client.