

Ce que les participants en retirent :des **outils simples** pour enfin comprendre et mieux gérer les conflits**Objectifs**

- Développer les aptitudes à gérer les conflits
- Développer les aptitudes de négociateur au quotidien
- Découvrir des outils pour conduire et gérer une médiation et une négociation

Contenu

- **Le conflit**
 - Auto-évaluation de mes réactions face au conflit
 - Comprendre les enjeux d'un conflit
 - Utiliser l'assertivité pour prévenir et résoudre les conflits
 - Anticiper les réactions de ses interlocuteurs
 - Techniques de résolution de conflits
- **La médiation**
 - Les conditions de réussite d'une médiation
 - Les présuppositions préalables à toute médiation
 - Les étapes d'une médiation
 - La préparation et les entretiens préalables
 - La médiation proprement dite
 - Le suivi de la médiation
- **La négociation**
 - Les conditions de réussite d'une négociation
 - Les présuppositions préalables à toute négociation
 - Les étapes d'une négociation
 - La préparation
 - La négociation proprement dite
 - L'après-négociation
 - Les techniques et outils de la négociation

- **Plan d'action personnel**

Méthodologie

- 75% de la formation sont consacrés à des exercices pratiques supervisés (jeux de rôle, mises en situation...)
- Plan d'action personnel à l'issue de la formation

Durée de la formation

1 à 2 jours

