en partenariat avec

Anticiper et gérer les conflits

Publics concernés
- Toutes personnes en interaction fréquente avec ses pairs, ses collaborateurs, les clients

Objectifs
- Comprendre et reconnaître les différents aspects d'un conflit
- Connaître les différentes approches de la gestion de conflit
- Être capable de préparer et mener une négociation
- Être capable de préparer et mener une médiation

Pré requis :
- Aucun

Durée : 14 heures, soit 2 jours

Contenu pédagogique

Jour 1

Formation séquence 1

- Définir ce qu'est un conflit
- Composantes et typologie des conflits
- Les étapes d'un conflit
- Les pièges à éviter
- Les 5 phases d'un processus de négociation
- La préparation de la négociation

Jour 2

Le processus de négociation

- Discussion du problème
- Proposition de solutions
- Discussion d'un compromis
- Finalisation d'un accord

La médiation : principes et processus de mise en œuvre

- Dans quelles situations faire appel à la médiation
- Conditions de mise en œuvre
- Rôle, posture et compétences du médiateur
- Les 4 étapes du processus de médiation

Méthodes et supports pédagogiques :
- Méthodes participatives : exercices de découverte, mises en situation, questionnement, échanges, exercices de validation de la compréhension.

Méthodes d'évaluation :
- Quiz, résultats des exercices de validation.

Organisme de formation	Sessions
ADRH Conseil	**LILLE : lundi 19 et mardi 20 juin 2017** Dans les locaux de JL2C 51 rue Michel Ange (Bus à 450m et métro à 1200m) Parking gratuit et restauration à proximité **ARRAS : lundi 18 et mardi 19 septembre 2017** Dans les locaux de ADRH 9 rue des agaches Bus / 900 mètres de la gare. Parking gratuit à 400m . Restauration à proximité *Possibilités de sessions intra ou interentreprises sur l'ensemble de la Région Hauts de France*