

# Programme de formation

Objectifs pédagogiques : Cette formation a pour objectifs de délivrer les compétences nécessaires à :

- Acquérir des compétences en gestion des conflits
- Maîtriser les techniques de négociation de crise
- Apprendre à désamorcer les situations tendues
- Développer des stratégies de résolution de conflits
- Renforcer les compétences en communication sous pression
- Savoir gérer les émotions et le stress en situation de crise

Elle s'adresse à toute personne souhaitant acquérir une maîtrise dans les domaines de la gestion de crise et des conflits, applicables à des situations de la vie quotidienne.

Durée : 14h00

Pré-requis : Pas de pré-requis spécifiques.

Formateur : GUEGUEN Didier : Directeur de l'organisme de formation, ancien négociateur au RAID et GIPN 33, opérateur et négociateur de crise pendant 13 ans, Diplôme universitaire en médiation, gestion des conflits et négociation de crise, D.U en radicalisation et terrorisme.

Modalités pédagogiques : Présentiel

Modalités de contrôle des connaissances : Contrôle des connaissances via un QCM à la fin de chaque module. Mise en situation pratique sur une thématique de négociation de crise tirée au sort.

Accessibilité aux personnes handicapées : oui

# COURS EN PRÉSENTIEL (14h00)

## MODULE 1 : Compréhension et gestion des conflits (Présentiel)

- Introduction aux différentes formes de conflits (interpersonnels, professionnels, etc.)
- Techniques d'identification des causes sous-jacentes des conflits
- Stratégies de prévention des conflits
- Exemples et études de cas sur la gestion des conflits dans divers contextes

**Objectif :** Acquérir une compréhension approfondie des conflits et des moyens de les gérer efficacement.

## MODULE 2 : Techniques de négociation de crise (Présentiel)

- Les principes fondamentaux de la négociation en situation de crise
- Analyse des parties prenantes et des enjeux en situation de crise
- Techniques de communication efficace sous pression
- Simulations de négociations de crise avec débriefing en temps réel

**Objectif :** Maîtriser les techniques de négociation en situation de crise pour désamorcer les tensions et atteindre des résolutions positives.

## MODULE 3 : Stratégies de résolution de conflits (Présentiel)

- Outils et méthodes pour la résolution des conflits complexes
- Processus de médiation et arbitrage
- Approche collaborative pour une résolution durable des conflits
- Exercices pratiques sur des scénarios de résolution de conflits

**Objectif :** Développer des stratégies efficaces pour résoudre les conflits de manière durable et constructive.

## MODULE 4 : Gestion des émotions et du stress en situation de crise (Présentiel)

- Techniques de gestion du stress pour les négociateurs
- Comprendre l'impact des émotions sur le processus de négociation
- Exercices pratiques sur la maîtrise de soi en situation de crise
- Sessions de coaching en direct pour renforcer la résilience émotionnelle

**Objectif :** Renforcer les compétences en gestion des émotions et du stress dans les situations de crise pour maintenir une communication efficace.

## Évaluation et Débriefing

- **Évaluation :** Chaque module se termine par un QCM ou une mise en situation pratique selon le format.
- **Débriefing :** Un débriefing est organisé pour analyser les compétences acquises et fournir un feedback personnalisé.