

- Objectif :**
- Repérer les causes et les phénomènes liés aux mécanismes de mise en place d'une situation conflictuelle
 - Utiliser les techniques de négociation et de médiation pour désamorcer les situations conflictuelles

- Pré-requis :**
- Etre en position de pilote d'opération d'encadrement de travaux ou de chantier

- Public :**
- Tout acteur de l'entreprise remplissant une fonction aux contacts professionnels à fort enjeux managériaux ou commerciaux (relations hiérarchiques, contacts fournisseurs et sous-traitants, relations clients)

- Pédagogie :**
- Essentiellement interactive, elle s'appuie sur l'expérience et le vécu des participants. Les études de cas et les mises en situation cernent au plus près les expériences vécues par les participants. A chaque débriefe l'intervenant apporte de courts apports théoriques appuyés d'un outil pratique applicatif. Les documents pédagogiques sont remis en fonction de chaque thème abordé et sont complétés par les résultats des travaux de groupe



- Intervenants :**
- Formateurs issus du milieu professionnel

- Formation :**
- En inter entreprises ou en intra entreprise

- Effectif :**
- De 8 stagiaires minimum à 12 stagiaires maximum

- Lieu :**
- Montreuil-sous-Bois, Ile de France

- Programme :**
- Les différents types de conflits inhérents à la vie professionnelles dans le BTP
 - Les sources objectives et subjectives – individuelles et collectives
 - Les phases de l'escalade, les risques de surenchères, les épisodes de crise
 - La répartition des pouvoirs, des rapports de forces - les valeurs et les croyances
 - L'expression des intérêts communs et des points de divergence
 - Les techniques d'influence, les stratagèmes (pressions et manipulation)
 - Le partage des responsabilités – la recherche de partenaires et d'alliances
 - L'équilibre entre les phases de compréhension, d'adaptation et d'affirmation
 - La gestion des émotions hostiles et de ses propres tensions
 - La dépoliarisation des positions prises - la reconnaissance de ses torts
 - Les outils spécifiques à la médiation, l'appel à l'arbitrage et, le suivi des décisions

- Validation :**
- Attestation de stage

* Durée

- Une première journée de découverte des apports et de programmation personnelle stratégique, suivie
- Un coaching téléphonique (45 mn) avec l'intervenant pendant la période d'intersession (2 à 3 semaines)
- Une journée d'analyse des retours d'expérience et de renforcement des acquis