



Natura 2000 Networking
Programme on behalf of
the European
Commission

L'ATELIER
technique des espaces naturels

Natura 2000 Networking Programme managed in
partnership by project partners EUROPARC
Federation, Eurosité and European Landowners
Organization (ELO)

GESTION DE CONFLITS ET NEGOCIATION

Objectifs généraux de l'action de formation

- s'armer de techniques pour faire face aux conflits : savoir remédier aux situations conflictuelles;
- analyser les causes pour résoudre les conflits;
- savoir anticiper les conflits pour les prévenir;
- déjouer les pièges de la communication.

Durée totale et horaires

4 jours – de 9h à 17h

Compétences développées

- maîtriser les techniques fondamentales de la communication impersonnelle;
- repérer les causes de conflits;
- être capable de concilier des acteurs aux intérêts divergents;
- tenir le rôle de médiateur dans une situation conflictuelle;
- organiser et animer une concertation entre acteurs;
- préparer et mener une négociation.

Module 1

Durée : 3,5 h

Objectifs pédagogiques :

Connaître les principes de base de la communication interindividuelle
Savoir pratiquer et faire partager les règles d'hygiène relationnelle
Repérer et éviter les jeux psychologiques

Contenu :

Les différents registres de la communication
Les principes de l'hygiène relationnelle
Les diverses formes de la communication
Changement 1 et changement 2
La prescription qui se réalise
L'injonction paradoxale
Les concepts de base de l'Analyse Transactionnelle
Les enjeux psychologiques
Le triangle dramatique

Moyens pédagogiques :

Travail en sous-groupe sur les problématiques des participants
Jeux de rôles
Études de cas
Utilisation de la vidéo

Module 2

Durée : 7h

Objectif pédagogique :

- Repérer et diagnostiquer les causes de conflits
- Pratiquer l'analyse de situation
- Savoir faire un diagnostic social

Contenu :

- Outils de l'approche systémique
- Analyse stratégique et enjeux des acteurs
- Groupe d'analyse de situation professionnelle
- Les émotions et leur signification

Moyens pédagogiques :

- Travail en sous-groupe sur les problématiques des participants
- Jeux de rôle
- Études de cas

Module 3

Durée : 7 h

Objectifs pédagogiques :

- Appréhender et mettre en oeuvre différents outils de prévention et de gestion de conflits
- Développer l'écoute de l'autre
- Pratiquer la communication non violente
- Savoir dire « non »

Contenu :

- Outils d'anticipation de situation conflictuelles Outils de communication interindividuelle
- Les attitudes d'écoute
- Ecoute positive et active
- Attitude de compréhension
- La démarche de communication non violente

Moyens pédagogiques :

- Mises en situation à partir des problématiques des participants
- Jeux de rôle
- Etudes de cas
- Utilisation de la vidéo

Module 4

Durée : 3,5 h

Outils pédagogiques :

- Mieux se connaître soi-même
- Comprendre et gérer les personnalités difficiles
- Favoriser le changement
- Tenir un rôle de médiateur
- Savoir déléguer
- Conduire un entretien de face à face

Contenu :

- Repérage de ses modes de fonctionnement
- Identification de ses valeurs
- Différents profils de personnalités difficiles
- Techniques de médiation
- Utilisation de la dissonance cognitive
- Mise en oeuvre d'un engagement librement consenti
- Phases d'un entretien de face à face
- Critères d'une délégation réussie

Moyens pédagogiques :

- Travail en sous-groupe sur les problématiques des participants
- Jeux de rôles
- Études de cas

Module 5

Durée : 7 h

Outils pédagogiques :

- Préparer une négociation
- Participer à une négociation

Contenu :

- Caractéristiques d'une négociation
- Différents types de négociation
- Définition d'objectifs en vue d'une négociation
- Phases d'une négociation
- Préparation d'une stratégie en vue d'une négociation
- Conduite de négociation
- Critères d'un accord équitable

Moyens pédagogiques :

- Mise en situation à partir des problématiques des participants
- Jeux de rôles
- Études de cas