

CRM216 - Négociation complexe et gestion de crise

Présentation

Prérequis

Titulaires d'un diplôme bac + 3/4 (Secteur socioéducatif, sécurité, médical..), aux personnes justifiant d'un niveau de formation bac + 3 dans un domaine de formation compatible avec la spécialité du CS

Objectifs pédagogiques

Monter en compétences par rapport à une évolution de métier, élargissement de compétences, acquisition de compétences métier.

Compétences

Intégrer les principes de complexité, incertitude et adaptation en toute situation. Comprendre les ressorts de la légitimité et du pouvoir en négociation. Comprendre les mécanismes psychologiques à l'œuvre dans les situations de négociation complexe. Intégrer les outils de cartographie d'acteurs et d'identification des enjeux. Comprendre la notion de profils opposants, difficiles, critiques ou pathologiques. Comprendre l'ossature stratégique d'une négociation complexe ou d'une négociation de crise. Appréhender le fonctionnement d'équipe en environnement dégradé. Renforcer la confiance des acteurs d'une négociation complexe. S'approprier les techniques professionnelles de création de la relation en situation dégradée et de neutralisation des attitudes dolosives. Intégrer les mécanismes de prise de décision et les biais décisionnels. S'approprier les outils de débriefing et d'apprentissage de l'expérience.

Programme

Contenu

- 1) pouvoir, leadership et légitimité en situation complexe.
- 2) Analyse de situation et cartographie des enjeux des parties prenantes.
- 3) Stratégies, tactiques et techniques de négociation complexe et de crise.
- 4) Influence, relation et Tactical Listening Skills ©,
- 5) Processus de prise de décision en situation complexe.
- 6) Débriefing, apprentissage de l'expérience et maintien de la compétence.

Modalités de validation

- Contrôle continu
- Projet(s)
- Mémoire

Description des modalités de validation

Mémoire sur projet tutoré

Mis à jour le 21-03-2024



Code : CRM216

Unité d'enseignement de type cours

4 crédits

Volume horaire de référence (+/- 10%) : **40 heures**

Responsabilité nationale :

EPN15 - Stratégies / 1

Contact national :

EPN15 - Criminologie Psdr3c

2 rue Camille Guérin

22440 Ploufragan

09 72 31 13 12

psdr3c@Lecnam.net