

Programme de la formation : ***Gestion des conflits et des situations difficiles***

Journée 1

Matin : Comprendre les origines du conflit

Accueil

Temps d'inclusion, chacun se présente, identification des attentes spécifiques, cadrage de la formation

Emotions parasites et conflit intrapsychique, éléments annonciateurs du conflit interpersonnel

Jeu pédagogique

Le cadre de référence, vérifier que chaque individu peut avoir une vision différente d'un même événement, apprendre à s'enrichir de la vision des autres

Mise en situation de face à face et exercice en binôme.

Après-midi : Le conflit inter personnel

Les jeux psychologiques, identifier sa position dans un conflit inter personnel, prendre conscience des différents rôles que chacun s'attribue, comprendre l'influence de son comportement sur les autres personnes impliquées dans le conflit.

Exercice en sous-groupe

Test individuel

Les bienfaits du conflit, réussir à observer le conflit sous un aspect positif

Echanges d'expériences

Journée 2

Matin : Les situations provocatrices

Appropriation, tour de table d'appropriation de la formation, points essentiels vus la veille

Jeux de pouvoir, comprendre d'où vient sa légitimité, savoir l'utiliser au bénéfice des personnes plutôt que sur les personnes, identifier les zones de pouvoir non contractuelles.

Exercice en sous-groupe

Echanges d'expériences

Le conflit intergroupes, reconnaître le pouvoir de chacun, s'intéresser aux besoins respectifs

Mise en situation de face à face

Après-midi : Les situations difficiles

La médiation, adopter une technique applicable dans le cas d'une régulation d'un conflit entre 2 agents, pouvoir se l'appliquer dans ses propres conflits

Mises en situation de face à face

La mise au point utile, savoir dire les choses sans complaisance mais avec diplomatie. Mettre en place des signes de reconnaissance.

Clip vidéo

Mise en situation de face à face

Clôture de la formation, tour de table, évaluation de la formation.