PROGRAMME PEDAGOGIQUE

PREVENIR ET GERER LES SITUATIONS CONFLICTUELLES

OBJECTIFS

Identifier les types de conflits
Adopter la bonne posture pour désamorcer, traiter et supprimer les tensions et les conflits
Enrichir sa boîte à outils pour gérer les situations difficiles

CONTENU

Les conflits : de quoi parlons-nous ?

- Les caractéristiques d'un conflit
- La formation d'un conflit : la carte des PIDC
- Les différents types de conflits
- Les différentes sources de conflits

Les obstacles à dépasser

- La prise en compte de l'hétérogénéité d'une équipe et des personnalités différentes
- Les personnalités difficiles
- Faire confiance
- Savoir dire non sans craindre l'opposition
- La réponse aux questions difficiles et aux critiques

Le conflit : bon ou mauvais ?

- Conflits utiles/nécessaires
- Conflits bloquants
- Les incidences du conflit (cohésion d'équipe, performance, …)

La posture et la communication

- Le rôle : Acteur, médiateur
- Le recadrage des échanges
- L'écoute active et la reformulation

Constituer sa boîte à outil

- Adapter la posture (Espace, Gestuelle, Visualisation positive, la règle des 3V, méthode SAVI…)
- Communiquer (mots positifs, communication non violente…)
- Formuler une critique constructive : la méthode DESC
- Adapter sa boîte à outil à ses besoins
- Expérimenter et mettre en situation à travers le « Théâtre forum »

METHODES PEDAGOGIQUES ET OUTILS D'EVALUATION

Méthode participative, active avec des exercices ludiques permettant à chaque participant de s'impliquer, d'apprendre et d'expérimenter sur ses propres projets.

Evaluation formative tout au long de la formation à travers la réalisation de mise en situation sur les thèmes et sujets de chaque participant.

PUBLIC ET PRE-REQUIS

Toute personne souhaitant :

- Adopter les attitudes appropriées pour apaiser les tensions au sein de ses équipes
- Accompagner des parties en conflit dans la recherche de leurs propres solutions.

Aucun pré requis

EFFECTIF

- De 4 à 8 personnes

DUREE ET DATES

- 2 jours en continu ou en discontinu soit 14h en présentiel
- Consulter le calendrier prévisionnel mis à votre disposition

INTERVENANTS

Fort de 12 ans d'expérience en ingénierie pédagogique, Delphine VALAY a développé une expertise en pédagogies actives.
Elle utilise les méthodes du « mieux apprendre » avec des techniques de pédagogies actives, des outils de créativité, du Visual mapping et des jeux comme principaux supports pédagogiques.

MODE DE VALIDATION

- Attestation de fin de formation