

Ensemble Vers Votre Solution

FICHE FORMATION

TITRE : ATELIER APPRENANT N°15 : COURAGE, FUYONS ! Gérer les situations litigieuses ou conflictuelles

<p>ÉQUIPE PÉDAGOGIQUE : Une équipe de formateurs experts ayant tous une expérience significative de management et partageant les mêmes valeurs répartis géographiquement sur la France.</p> <p>https://www.partners-cse.fr/nos-consultants/</p>			
Objectifs			
Gérer et arbitrer les situations litigieuses ou conflictuelles			
Suite logique			
/			
Compétences travaillées			Public
<p>Être capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> Repérer et traiter un litige avant le conflit Transformer un litige ou un conflit en une opportunité de progrès Repérer ce qui se joue pour moi dans une situation conflictuelle 			Tout public
Pédagogie	Durée	Format	Validation des acquis
Alternance d'apports théoriques et de mise en pratique. Étude de cas et situations concrètes des participants	Atelier de 3h30	Présentiel ou distanciel Maximum groupe = 6 personnes	Test de connaissance (QCU) Attestation de fin de formation
Les supports d'ingénierie pédagogique et technologie pédagogique			
Livret stagiaire			
1 Support de présentation qui reprend les éléments théoriques			
Formation en distanciel à partir de la plateforme Zoom			

PROGRAMME (grandes lignes)

Une demi-journée structurée en 5 séquences :

- **Introduction sur la thématique**

Présentation

Exercice d'inclusion : prise de conscience de l'importance des mots potentiellement déclencheurs de conflit

- **Qu'est-ce qu'un litige et un conflit ?**

Apports théoriques :

- Définitions
- Triangle de Karpman

Appréhender son positionnement "fétiche"

- **Comment traiter une situation litigieuse ou conflictuelle ?**

Étude de cas pour expérimentation sur des situations litigieuses et conflictuelles

- **Savez-vous tenir un rôle d'arbitre ?**

Analyse des situations concrètes des participants et de leurs responsabilités au travers du triangle de Karpman

- **Évaluation des acquis de la formation**

Les apports de cet atelier

Ce que je vais mettre à profit