**GESTION DES CONFLITS**

Accueil :

- Quelle est votre météo du jour ?

Lancement du stage :

- Bien clore la journée précédente : en avez-vous fait l'évaluation ?

- objectifs

- Horaires

- Thème

- Pédagogies abordées

Vos attentes ?

Synthèses des attentes par le formateur

Exposition des objectifs de stage (affinage)

Recherche des besoins des stagiaires

Synthèse du formateur

Mise en place d'un plan de travail

**1ère partie :**

**Déjouer le conflit : apprendre à se connaître**

**TP 1 :** Cas pratique : Baguettes chinoises

Réflexion individuelle puis par 3 sur ce qu'ils ont vécu durant cette expérience.

Préparer 4 feuilles paper board – 1 pour chaque thème :

- Apprendre à mieux se connaître et mieux connaître son interlocuteur

- Accepter la différence de points de vue

- Pratiquer le respect

- Pratiquer le lâcher-prise et gérer ses émotions.

Plénière - Présentation 3' par groupe

Debriefing : construction du **livret de bonnes pratiques**

Apport théorique à partir du retour des stagiaires

Pratiquer le lâcher prise – gérer les émotions : pratique sur la posture (sophro)

**2ème partie :**

**Qu'est ce qu'un conflit ?**

**TP 2 :** Cas pratique : Nœud de groupe

Réflexion individuelle puis par 3 sur ce qu'ils ont vécu durant cette expérience

Plénière - Présentation 3' par groupe

Debriefing : **livret de bonnes pratiques**

**Apport théorique** : Définition – Les étapes du conflit - Les différents types de conflits – Les sources de conflits

**3ème partie :**

**Gérer un conflit**

**TP 3 :** Cas pratique : Test – Quel est votre style de gestion des conflits ?

Réflexion individuelle puis par 3 sur ce qu'ils ont vécu durant ce test

Plénière - Présentation 3' par groupe

Debriefing : **livret de bonnes pratiques**

**Apport théorique** sur les styles de gestion des conflits

**TP 4 :** Cas pratique : La Nasa

Réflexion individuelle puis par 3 sur ce qu'ils ont vécu durant ce cas pratique

Plénière - Présentation 3' par groupe

Debriefing : **livret de bonnes pratiques**

**4ème partie :**

**Résoudre un conflit**

**TP 4 :** Cas pratique : retour d'expérience ou cartes de scénario

Chacun cherche un conflit vécu en milieu professionnel : lister au Paper board (nb de participants /2 = nb de cas souhaité)

Par 2 ils explorent cette situation par le jeu de rôle.

Debriefing après chaque saynète : **livret de bonnes pratiques**

**Apport théorique** sur les étapes d'une gestion efficace des conflits

Bilan interactif : apport de la journée par rapport au thème abordé : chaque stagiaire évoque un point qu'il a retenu de la journée

**Retour sur leur attente** de début de journée

Bilan de journée