

ATELIER APPRENANT N°15

Courage, fuyons !

***Gérer les situations litigieuses ou
conflictuelles***



| | | | |
|--|----------------------|--|--|
| Animateur / Animatrice : Équipe PARTNERS CSE | | | |
| OBJECTIF PÉDAGOGIQUE Gérer et arbitrer les situations litigieuses ou conflictuelles | | | |
| PRÉ-REQUIS Avoir suivi l'ATELIER APPRENANT AA04 Avoir des situations concrètes passées ou à venir | | | |
| Nombre de participants : 4 mini 6 maxi | | | |
| Compétences travaillées Être capable de : # 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 | | | Public Tout public |
| Pédagogie Alternance d'apports théoriques et de mise en pratique. Étude de cas et situations concrètes des participants | Durée 3h30 | Format Distanciel à partir de la plateforme zoom | Validation des acquis Évaluation en fin d'atelier + Questionnaire fin de parcours |
| Supports pédagogiques Support de présentation qui reprend les éléments théoriques | | | |
| Tarif HT : voir devis | | | |
| PROGRAMME Une demi-journée structurée en 5 séquences 1 - Introduction sur la thématique 2 - Qu'est-ce qu'un litige et un conflit ? 3 - Comment traiter une situation litigieuse ou conflictuelle ? 4 - Savez-vous tenir un rôle d'arbitre ? 5 - Évaluation des acquis de l'atelier apprenant | | | |

PROGRAMME DÉTAILLÉ

| OBJET | DÉROULÉ | OUTILS |
|---|--|--|
| Introduction du thème | Présentation Exercice d'inclusion : prise de conscience de l'importance des mots potentiellement déclencheurs de conflit. | energizer pédagogique |
| Qu'est-ce qu'un litige ? Qu'est-ce qu'un conflit ? | Apports théoriques : <ul style="list-style-type: none"> • Définitions • Triangle de Karpman Appréhender son positionnement "fétiche" | Apports théoriques Questionnement et partage Video |
| Comment traiter une situation litigieuse ou conflictuelle ? | Étude de cas pour expérimentation sur des situations litigieuses et conflictuelles | Jeux de rôles + feedbacks des acteurs et observateurs |
| PAUSE | | |
| Savez-vous tenir un rôle d'arbitre ? | Analyse des situations concrètes des participants et de leurs responsabilités au travers du triangle de Karpman | Application aux situations réelles |
| Atterrissage | Les apports de cet ATELIER APPRENANT Ce que je vais mettre à profit | Débriefing |