

## PROGRAMME NIVEAU 1 LYON, 10 & 11 DECEMBRE 2019

Les difficultés de relation, de communication entre les personnes au sein d'un groupe sont toujours source de freins, voire de ruptures, et toujours d'immobilisme.

Les résistances à aborder ces questions et à mettre en place un accompagnement à la résolution de conflits sont multiples :

- Difficulté à s'assurer qu'il s'agit bien d'un conflit
- Difficulté à savoir s'il est encore possible d'en sortir
- Difficulté à en comprendre l'origine...

### OBJECTIFS DE LA FORMATION

- ➔ Apprendre à repérer si la difficulté rencontrée est un véritable conflit ou s'il s'agit d'un problème non traité
- ➔ Effectuer l'inventaire des types de conflits, trouver leur origine, leur durée et les acteurs impliqués
- ➔ Définir les démarches correspondant à la nature de chaque type de conflit
- ➔ Prévenir certains conflits par la résolution de problème.

### JOUR 1

#### Objectif :

- ✓ Recueil des attentes et des expériences de traitement de conflits des participants
- ✓ Définition d'un conflit
- ✓ Les différentes démarches pour l'identifier
- ✓ Les niveaux de « gravité » des conflits :
  - Conflit de valeurs
  - Conflits de personnes
  - Conflit de pouvoir

## PROGRAMME NIVEAU 1 (SUITE)

### JOUR 2

#### Objectif :

- ✓ **Expérimentation à partir d'un cas de conflit présenté au groupe :**
  - Travail d'étude en sous-groupe
  - Analyse et proposition de la démarche la plus adaptée pour la résolution
- ✓ **La prévention des conflits par la résolution de problème**
  - Exercice de traitement d'un problème
- ✓ **Comment parler d'un conflit avec une ou plusieurs personnes vivant un conflit ?**
- ✓ **Bilan de la formation**

La démarche pédagogique s'appuie sur les expériences des membres du groupes, des exposés théoriques, des méthodes d'analyse et des exercices de traitement des cas.

**Animation :** Marie-Renée ROLLET