

## PREVENIR ET GERER LES CONFLITS D'EQUIPE

### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :

- Comprendre et Identifier les facteurs et déclencheurs de tensions et de conflits dans la relation professionnelle
- Développer son assertivité pour prévenir et traiter les conflits auxquels je peux être exposé en tant que manager
- Développer ses compétences de gestion et résolution des situations difficiles par l'Ecoute Active et la CNV
- Acquérir les techniques de base de médiation managériale pour traiter les conflits entre deux collaborateurs-trices

### PUBLIC CONCERNÉ :

Directeur de structure Petite  
Enfance

Directeur de structure  
Enfance Jeunesse

### PROGRAMME :

#### Comprendre les principes relationnels, de communication et les facteurs de tensions

- Appréhender les principes de communication.
- La place des émotions en contexte professionnel, et la dimension conflictuelle dans la relation d'équipe
- Se comprendre et comprendre l'autre dans les systèmes relationnels, les mécanismes de défense

#### Savoir se positionner efficacement dans la relation à l'autre, être assertif et éviter les « jeux psychologiques »

- Comprendre ses postures relationnelles, ses rôles avec l'AT.
- Eviter les pièges relationnels (jeux psychologiques) pour renforcer la coopération.
- Utiliser l'AT et l'assertivité pour développer un positionnement qui favorise la relation apaisée

#### Prévenir et traiter les situations difficiles avec la pratique de la Communication Non-Violente (CNV)

- Développer son écoute et sa compréhension empathique, pour favoriser la compréhension et la cohésion en équipe.
- Appréhender le processus de la CNV en 4 étapes.
- Transformer la critique de l'autre contre soi comme une opportunité de dialogue. (DESC)
- Traduire ses jugements en besoins et demandes

#### Savoir se positionner en médiateur pour traiter les situations conflictuelles entre deux collaborateurs

- Identifier les situations relevant de la médiation, ou de la confrontation, ou de l'arbitrage managérial.
- Appréhender les étapes du processus de la médiation.
- S'exercer à conduire une médiation

### Niveau de connaissance prérequis :

Aucun

### Nature de la formation :

Action de formation visant à acquérir, entretenir ou perfectionner des connaissances.

### Méthodes pédagogiques :

- Partage d'expériences
- Etude de cas pratique
- Mise en situations

### Méthodes techniques :

- Support de formation
- Apports théoriques
- Apports pratiques

Méthode participative

### Modalité d'évaluation :

Mise en situation pratique

**Intervenant :** Martine PROST Cabinet Favennec

**Effectif :** 9 maximum

**Lieu :** Maison de la Famille, Besançon

**Date (s) :** 12/05 et 09/06/2023

**Durée :** 14 heures, 2 jours

### Coût total :

Salarié Familles Rurales : 780€

Personne extérieure : 930€

### Accessibilité Handicap :

Vous êtes en situation de handicap et vous souhaitez participer à l'une de nos formations.

Faites-le nous savoir : nous mettrons tout en œuvre pour trouver une solution adaptée. Contactez le référent handicap.

### Référent Handicap de l'organisme de formation :

Stéphanie COURTEBRAS : 03.81.88.76.84