

## Prévenir et gérer les conflits d'équipe

### 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.

### Nature de la formation :

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

### Niveau de connaissance prérequis :

Aucun ;

### 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** : 6 à 12 maximum ;

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

**Date (s)** : 05/11-06/12/2024 ;

**Durée** : 14 heures – 2 jours ;

### Coût total :

Salarié Familles Rurales : 784 euros

Personne extérieure : 934 euros

### 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 :

Mme Stéphanie COURTEBRAS : 03.81.88.76.84