

## La gestion des conflits avec et dans l'équipe

### Durée et horaire

2 journées

### Public

Tous professionnels travaillant dans le secteur de l'enfance et de la petite enfance

### Intervenant

**Sandrine TARTREAU**, :  
Formatrice, facilitatrice et coach

### Compétences acquises

- Connaissance de soi
- Techniques de communication
- Techniques de régulation
- Gestion du stress et agressivité

### Méthodologie

- Approche interactive
- Apport théorique et pratique
- Intelligence collective
- Étude de cas

### Pré-requis

Aucun pré-requis

### Evaluation

- Grille d'auto-évaluation
- Quizz de fin de session

### Attestation

Attestation individuelle de fin de stage

### NOTE

Article L. 122-4 du C.P.I : « Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite. »

### Cadre

*En entreprise, la vie n'est pas toujours un "long fleuve tranquille".*

*Il faut ainsi apprendre à **travailler avec des personnalités différentes**, ménager les susceptibilités, mais aussi savoir s'affirmer ou gérer ses émotions pour **dénouer les conflits** et avancer ensemble dans la même direction.*

### Objectifs généraux

- Intégrer un processus de gestion de conflits
- Acquérir une méthode et des outils permettant d'intervenir avec efficacité dans la résolution de conflits interpersonnels.
- Connaître et maîtriser ses émotions
- Connaître et reconnaître ses besoins
- Prévenir les conflits et mieux communiquer

### Programme

#### **Matinée :**

*Comprendre les origines et les mécaniques d'un conflit*

La définition du conflit

Faut-il toujours les éviter ?

Les différents types de conflits

Les formes de négativité

Identification de ses ressources pour éviter un conflit

*Mieux communiquer pour sortir d'un conflit*

Savoir communiquer et écouter : les bases

Savoir faire passer son message

Mesurer l'influence de sa communication non verbale sur l'autre

#### **Après midi**

*Mieux communiquer pour sortir d'un conflit*

Gérer le stress et l'agressivité

Les non-dits à l'origine du conflit

*Mener une négociation pour sortir d'un conflit*

Identifier son style de négociateur : connaissance de soi et de ses émotions

La notion d'intérêt mutuel

Les outils de la négociation : empathie, questionnement, argumentation, réfutation et alternative positive

Éviter les compromis bancals

S'engager à agir

### Mots-clefs

Conflit, Négociation, Emotions, Communication, Ecoute