

|                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p style="text-align: center;"><b>Programme de formation</b><br/><b>Gestion des conflits en équipe de travail</b></p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

**Public :** Dirigeants, coordinateurs-trices, responsables, managers, membres actifs.

**Capacité :** 12 stagiaires

**Durée :** 7h

**Prérequis :** Aucun

**Formateur :** Médiatrice - Formatrice en Communication relationnelle, ancienne avocate en droit des affaires

**Introduction :**

Le conflit est inévitable dans les relations humaines et parfois nécessaires pour l'évolution d'un groupe. Mais il peut être générateur de situations de blocage, voire de violence. En comprendre les mécanismes et mettre en place des outils de régulation permet de gérer le conflit dans un cadre sécurisant.

**Objectifs :**

- Connaître les ressorts du conflit
- Définir le positionnement adapté
- Acquérir des techniques de gestion du conflit

**Programme de la formation :**

**1. Règles de base de la communication relationnelle**

Comprendre la relation et ses enjeux  
Les clés d'une communication de qualité

**2. Définition du conflit**

Qu'est-ce que le conflit ?  
Comment en arrive-t-on au conflit ?  
Que cache le conflit ?

**3. Techniques de gestion du conflit : trouver le positionnement adapté**

Entendre le langage de l'émotion  
L'écoute  
La médiation

**4. Sortie du conflit et pérennisation des solutions**

Les moyens de favoriser le retour à l'entente

**Moyens pédagogiques et techniques :**

Pédagogie active :

- Apports théoriques et pratiques
- Clés et outils de communication relationnelle
- Exercices pratiques
- Visualisations de situations concrètes vécues dans le cadre du travail

**Modalités d'évaluation :**

L'atteinte des objectifs de formation est évaluée par le ou la formatrice