

## LA GESTION DE CONFLITS EN ÉQUIPE (SUITE DU MODULE DE LA COMMUNICATION BIENVEILLANTE)

Nouvelle  
formation

### Objectif :

- Identifier les éléments déclencheurs d'un conflit et d'en déterminer les composantes,
- Repérer les jeux psychologiques (relations toxiques),
- Mettre en place les bases d'une résolution de conflit
- Communiquer sur ses besoins, sans attaquer l'autre

### Contenus :

- Préciser les 3 composantes du conflit
- Préciser la différence entre problème et conflit
- Illustrer les 5 grandes catégories de conflits et leurs particularités
- Examiner les « Jeux psychologiques » : le Triangle dramatique de Karpman
- Illustrer le processus de résolution de conflit : créer un cadre et établir un contrat relationnel
  - préciser les bases de la CNV (Communication Non Violente)
  - pratiquer des messages neutres et bienveillants
- Expliquer les limites de la résolution de conflits
- Sensibiliser à l'approche systémique de Palo Alto



**Date :** mercredi 20 septembre 2023

**Horaires :** de 9h à 12h30 et 13h30 à 17h

**Durée de la formation :**  
1 jour soit 7 heures



**Lieu :** TOULOUSE



### Public et pré-requis :

Salariés et bénévoles investis dans les lieux d'accueil petite enfance.



**Avoir suivi la formation « Communication bienveillante en équipe »**



### Intervenant :

Nathalie TORROGLOSA – Consultante



### Coût pédagogique :

Professionnel	200€
Bénévole	20€

☐ **Modalités de formation :** 100% présentiel

☐ **Modalités pédagogiques :** Travaux en sous-groupes - études de cas concret - jeux de rôles, mises en situation - apports théoriques - vidéos - discussions, débats...

☐ **Modalités d'évaluation :** Le formateur s'assure de l'acquisition par les stagiaires des connaissances visées par les objectifs de la formation. Une évaluation sera complétée en fin de formation.