

Programme de formation :

GERER LES CONFLITS ET LES « NON-DITS »

Public : Tout les managers. Adaptation de la formation possible aux salarié.e.s porteur de handicap (voir l'[accessibilité aux personnes handicapées](#))

Nombre de participant : de minimum 4 à maximum 10 personnes

Nombre d'heure : 10h30 (1 jour en présentiel de 7h et 1/2 journée en distanciel de 3h30)

Prérequis : Expression et compréhension de la langue française (source : grille européenne A2).

Objectifs :

- Repérer les enjeux du travail en équipe et son organisation.
- Prendre conscience de son mode de communication interpersonnelle et de celui de son entourage professionnel.
- Repérer les dysfonctionnements de la communication générateurs de conflits dans une équipe.
- Acquérir les compétences relationnelles à mettre en œuvre pour apaiser les tensions, dépasser les malentendus et assainir les relations.
- Permettre aux professionnels de mieux communiquer entre eux et avec les usagers, dépasser des situations relationnelles bloquées.
- Aborder avec efficacité l'après conflit, retrouver la confiance.
- Améliorer l'organisation de la parole dans l'espace professionnel.

Contenu :

- Travail en équipe : quels enjeux ?
- Place de la parole et transmission des informations.
- Notion de conflits et de « non-dit ».
- Impact du « non-dit » sur les enfants accueillis dans la structure.
- Compréhension des dysfonctionnements et de leurs effets.
- Apprendre à dire autrement, quelques éléments sur les bases de la communication.
- Organisation de la parole dans les structures professionnelles.
- Projet éducatif : base commune de référence pour l'équipe.

Méthodes pédagogiques :

- Présentation de la Communication Non Violente.
- Apports théoriques.
- Analyse de situations présentées par les stagiaires.
- Échanges favorisés entre les stagiaires.

Intervenant :

Formateur et coach disposant d'une qualification spécifique.

Suivi / évaluation :

- Un émargement à la demi-journée.
- une attestation de fin de formation sera remise à chaque stagiaire ayant participé à toute la session.
- Un questionnaire satisfaction est a rempli à la fin de chaque session par chaque stagiaire.

Prix :

Sur devis. Pour nous contacter : contact@msa-services-idf.fr

Pour plus d'informations des [ressources](#) sont accessibles sur notre site internet.