

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Distinguer les grands types de conflits
- Identifier les conflits potentiels et les prévenir
- Gérer le conflit et en sortir
- Travailler le positionnement du médiateur/arbitre



1 JOURNÉE



TOUT PUBLIC (5 À 12 PARTICIPANTS)



PRÉSENTIEL, DISTANCIEL OU MIXTE
12 STAGIAIRES MAXIMUM



CONTACTEZ-NOUS POUR SÉLECTIONNER DES
DATES DE FORMATION



FORMAT CLASSIQUE :
1 COMÉDIEN FORMATEUR, SAYNÈTES EN VIDÉO,
JUSQU'À 3 MISES EN SITUATION.

2200 EUROS



FORMAT PREMIUM :
2 COMÉDIENS FORMATEURS, SAYNÈTES JOUÉES
EN LIVRE, JUSQU'À 5 MISES EN SITUATION.

3600 EUROS



AUCUN PRÉREQUIS N'EST DEMANDÉ POUR
PARTICIPER À CETTE FORMATION

MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Saynètes
- Vidéos
- Apports théoriques et pratiques
- Mises en situation
- Echanges interactifs
- Présentation Powerpoint
- Plateforme LMS

*Les moyens et supports mobilisés sont
employés en fonction des besoins identifiés
lors du questionnaire de positionnement.*

*Nos formateurs sont des experts de la
thématique et reconnus dans le métier :
consultez leur profil dans notre CVthèque
accessible en ligne.*

Certification non concernée

CONTENU DE LA FORMATION

AXE 1

Comprendre les conflits et leurs causes

Saynète théâtrale – « Le malaise du soignant » : Retour sur les différentes parties de la saynète et présentation de la notion d'injustice

- Définition du conflit (de qui à qui, les types de conflit, les étapes du conflit, la méconnaissance)
- Comprendre la place des émotions dans le conflit

Apports pédagogiques : Définition du conflit (de qui à qui, les types de conflit, les étapes du conflit, la méconnaissance)

AXE 2

Acquérir les notions essentielles à la prévention et à la gestion

Savoirs théoriques

- Les différents types de conflits
- Les étapes du conflit
- Le processus de résolution : escalade/désescalade
- Différencier l'individu de sa fonction

Savoir-être comportementaux

- Analyse transactionnelle : les états du Moi
- Communication non violente
- L'écoute
- Notions essentielles de l'échange

Apports pédagogiques : Le problème et le conflit et un processus de résolution de problème

Mises en situation

AXE 3

Faire face à une situation conflictuelle

Prévenir un conflit potentiel

- Exprimer son ressenti
- Entendre l'autre
- Gérer le désaccord

Gérer le conflit

- Désamorcer le conflit
- Rétablir le dialogue
- Ecouter et comprendre
- Trouver un fonctionnement, une solution

Apports pédagogiques : Négocier pour résoudre le conflit et présentation du concept d'assertivité : autodiagnostic

Mises en situation

ACCOMPAGNEMENT POST FORMATION EN OPTION