

### 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