

LA GESTION DES CONFLITS



Objectifs :

- Définir la notion de conflit et ses différentes formes.
Impacts positifs et négatifs du conflit sur l'équipe ;
- Maîtriser les différents éléments de compréhension face à une agression verbale ou physique ;
- Améliorer ses aptitudes à la communication et à la gestion des conflits ;
- Apprendre à ne pas faire du conflit une affaire personnelle.

Programme :

- Le conflit ;
- La gestion des conflits.

Prix net de taxes en Euros :

300 € par stagiaire - 7 heures
(Stagiaires limités à 8) (non éligible CPF)
(Accueil personne en situation de handicap, nous contacter)

Durée : 1 jour

Lieu : Granville

Modalité : Présentiel

Public : Tout professionnel de santé

Pré-requis : Aucun

Moyens Pédagogiques :

Exposés théoriques
Apports pratiques et méthodologiques à partir du vécu des participants et illustrés d'exemples
Etudes de cas
Echanges d'expériences
Méthodes interactives
Diaporama, Vidéo
Remise des supports écrits sur Clé USB

Modalités d'évaluation :

Quizz et mises en situation

Validation de Formation :

Attestation de formation

MAJ 02/03/26

Certifié QUALIOPi Actions de Formation & Datadocké



GRANVILLE SANTE – CENTRE DE FORMATION
304 Boulevard du Québec – 50400 GRANVILLE

Tel : 02 33 91 69 35 – formation@granvillesante.fr

N° déclaration d'activité : 25 50 0105 950 enregistré auprès du préfet de Basse-Normandie

LA GESTION DES CONFLITS

Programme détaillé :

J1 :

Questionnaire de prérequis

Matin : 3h30

Le conflit

- La définition du conflit ;
- Les différentes émotions ;
- Les différents types de conflits et les situations à risque ;
- Les causes du conflit ;
- La compréhension et la maîtrise des mécanismes d'escalade conflictuelle et ses conséquences ;
- La différence entre rationalité, impulsivité et psychopathologie dans l'éclatement d'un conflit ;
- Les clés de compréhension des éléments en jeu lors d'une agression verbale ou physique.

Après-midi : 3h30

La gestion des conflits

- La définition du conflit ;
- Les modes de fonctionnement des profils difficiles ;
- Les conséquences des réactions en miroir et du phénomène d'escalade conflictuelle ;
- Les jeux d'influence et les stratégies de manipulation et d'évitement dans un conflit ;
- La prise de conscience de ses réactions en situation de tension et la définition de son propre style ;
- La définition de son propre style de gestion d'un conflit et apprendre à se connaître ;
- La maîtrise de ses états et émotions internes dans la gestion des tensions et des conflits ;
- Les techniques de communication et de gestion des conflits ;
- Les cinq étapes de résolution de conflits, les écueils et les impasses ;
- Les outils de communication adaptée à la gestion de conflits : l'écoute active, l'empathie et la compassion, l'art du questionnement et de la maïeutique, la reformulation et la synthèse, l'assertivité et ses outils.

Evaluation : quizz et questionnaire de fin de formation