



Ambition Santé

PROGRAMME SYNTHETIQUE

GESTION DES CONFLITS

Public concerné

- Tout professionnel concerné

Formateur GERALDINE GINOCCHIO

Durée : 2 jours (14h00) - Horaires : 9h00-12h30- 13h30-17h00

Notre démarche pédagogique

- Exposés théoriques.
- Études de cas et mises en situation (jeux de rôles).
- Ateliers pratiques et échanges en groupe.
- Supports pédagogiques remis à chaque participant.

Objectifs de la formation

- Comprendre la notion de conflit et ses mécanismes.
- Appréhender la mise à distance dans des situations conflictuelles.
- Acquérir des outils et techniques pour gérer efficacement les conflits.
- Développer des compétences de communication interpersonnelle.

Déroulé pédagogique

Jour 1 : Définir et repérer les situations de conflits

Matinée :

- **Introduction** : présentation de la formation, quiz d'entrée, échanges sur les besoins des participants.
- **Notions de conflits** :
 - Types et mécanismes des conflits.
 - Attitudes face aux conflits (fuite, agressivité, etc.).
 - Conséquences pour l'utilisateur, l'équipe, les proches et l'institution.

Après-midi :

- **Formes de conflits** :
 - Conflits interpersonnels entre professionnels.
 - Conflits avec les usagers, familles ou partenaires externes.
 - Conflits organisationnels et gestion des émotions (urgences, deuil, etc.).
- **Impact de la communication dans la gestion des conflits** :
 - Communication verbale : clarté et stabilité du message.
 - Communication non verbale : attitudes, postures et leurs conséquences.
- **Mise en pratique** : repérage des modes de communication, jeux de rôles, études de cas concrets.

Jour 2 : Gérer les conflits et outils pratiques

Matinée :

- **Mise à distance dans les situations conflictuelles** :
 - Analyse des interactions : ce qui se dit, se joue et se ressent.
 - Postures professionnelles : comportements à éviter et réactions adaptées.
 - Techniques de désamorçage : écoute active, reconnaissance des émotions, recherche de solutions.

Après-midi :

- **Outils et stratégies pour gérer les conflits** :
 - Méthode DESC et communication non violente.
 - Création de solutions gagnant/gagnant.
 - Gestion proactive : organiser des rencontres régulières avec les familles et les équipes.
- **Perspectives de progression** : mise en place de plans d'action à court, moyen et long terme.
- **Synthèse et évaluation** : quiz de sortie, questionnaire de satisfaction, identification des acquis.