

Lot 25 - LA GESTION DES CONFLITS

Version du programme : [10/2025]

Table des matières	
Présentation de l'organisme	3
Identification de l'organisme	3
Présentation de la proposition	4
Contexte de la demande	4
Prérequis : Aucun prérequis.	4
Lieu et modalités d'accès	4
Confidentialité et éthique d'intervention	4
Règlement intérieur	4
Nos Références	4
Démarche pédagogique	5
Objectifs opérationnels	5
Déroulé pédagogique	9
Notre intervenante	12
Formations continues et certifications	12
Evaluation – conformité qualiopi	14
Engagements de conformité – Marché AGAP Grand Est	14

Présentation de l'organisme

Identification de l'organisme

AMBITION SANTÉ : Organisme de formation professionnelle continue spécialisé dans le secteur sanitaire et médico-social.

- **SIRET** : 798 215 091 00017 – **Code APE** : 8559 A
- **N° déclaration d'activité** : 41540324054 (Préfecture de Meurthe-et-Moselle)
- **Certification Qualiopi** pour les actions de formation depuis le 24 décembre 2020
- **Datadocké**
- **Organisme de DPC** n° 5468
- **Adresse** : 10 rue Gandhi – 54850 Messein
- **Dirigeante** : Magali KARLESKIND

Notre mission : AMBITION SANTE est un organisme de formation spécialisé dans la formation continue sur mesure,

Magali KARLESKIND, Directrice, accompagne depuis plus de 15 ans les établissements sanitaires, médico-sociaux et sociaux. Nous nous appuyons sur les connaissances de nos consultants formateurs (médecins, cadres de santé, infirmier(es), psychologues, gérontologues, juristes, directeurs, responsables qualité...) à la pointe dans leur domaine et sur les référentiels et recommandations de bonnes pratiques des sociétés savantes, pour développer les compétences des salariés et ainsi apporter un constant maintien à niveau des établissements que nous accompagnons.

AMBITION SANTE propose des programmes de formations sur mesure dans le respect des règles d'éligibilité. Nos intervenants utilisent des techniques pédagogiques innovantes ainsi que les méthodes et modalités préconisées par la HAS et les sociétés savantes pour animer les actions de formation. .

Avant le démarrage de la formation, un questionnaire de préformation est adressé à chaque participant afin d'identifier précisément leurs attentes, leurs besoins et leur niveau de connaissances, dans le but d'adapter le contenu et les méthodes pédagogiques au plus près de leurs réalités professionnelles.

Présentation de la proposition

Contexte de la demande

Dans les secteurs sanitaires, sociaux et médico-sociaux, les professionnels sont confrontés à des situations de conflits, qu'ils soient interpersonnels ou liés à des enjeux organisationnels. Ces conflits peuvent avoir un impact négatif sur la qualité des soins ou prise en charge, des services et sur le bien-être des usagers et des professionnels.

La formation "Gestion des conflits" vise à fournir aux professionnels les outils et les compétences nécessaires pour prévenir, gérer et résoudre les conflits de manière constructive. Elle aborde les différentes sources de conflits rencontrées dans ces secteurs spécifiques et propose des stratégies de communication efficaces pour améliorer les relations interprofessionnelles et favoriser un environnement de travail harmonieux.

Prérequis : Aucun prérequis.

Lieu et modalités d'accès

Formation réalisée **en intra-établissement** (sur site) ou **en inter-établissements** selon les besoins. Réponse à toute demande sous 48h et mise en œuvre sous 1 mois maximum.

Accessibilité handicap : Nos formations sont ouvertes à tous. Une adaptation est possible selon les besoins spécifiques. Si nécessaire, un accompagnement peut être proposé avec nos partenaires (AGEFIPH, Cap Emploi...).

Confidentialité et éthique d'intervention

AMBITION SANTE s'engage à respecter la confidentialité par rapport à toute information recueillie au cours de son travail.

Règlement intérieur

Il est remis à chaque stagiaire et permet d'informer les apprenants de leurs droits et devoirs ainsi que des règles applicables en matière de santé et de sécurité en milieu professionnel

Public concerné :

Tout professionnel concerné des établissements adhérents de l'AGAP Grand-Est

Effectif conseillé : 6 à 14 participants pour favoriser les échanges et la dynamique de groupe.

Durée et horaires : Durée : [2 jours– 14 heures] –

Horaires indicatifs : 9h00–12h30 / 13h30–17h00

 **Dates proposées** 🖱️ **28-29 mai 2026**

Nos Références

- Gestion des conflits : UGECAM Scy Chazelle (57),
- Centre de lutte contre le cancer Vandoeuvre (54)
- MAS Domartin les Toul (54)
- Centre Hospitalier Universitaire Dijon (21), Centre Hospitalier Universitaire Nancy (54)-
- Hôpital Mirecourt(88) et Hopital de Mulhouse(68)
- CHRS Haguenau
- OHS

Public formé : Infirmiers, aides-soignants, agents de service hospitalier logistique, éducateurs spécialisés, animateur, personnel administratif ...

Proposition financière

Poste	Montant
Coût pédagogique / jour	1100 €
Frais de déplacement / hébergement formateur	250 €
Coût total pour un groupe	2 450 € net de taxe (organisme non assujetti à la TVA)

Démarche pédagogique

La démarche pédagogique repose sur des **méthodes actives, participatives et réflexives**, favorisant l'implication des professionnels et l'ancrage durable des apprentissages dans leur pratique quotidienne. Elle vise à créer une dynamique de groupe propice à la co-construction des savoirs et à la transformation des pratiques professionnelles.

Notre intervention s'appuie sur des méthodes pédagogiques **dynamiques et variées**, articulant les temps d'apports théoriques et pratiques :

- Exposés théoriques : pour transmettre les connaissances sur la gestion des conflits et les compétences de communication interpersonnelle.
- Études de cas : pour analyser des situations de conflits réelles et favoriser les échanges d'expériences entre les participants.
- Jeux de rôles : pour simuler des situations de conflits et développer les compétences de communication et de gestion des émotions.
- Ateliers pratiques : pour permettre aux participants de mettre en pratique les techniques de résolution de conflits.
- Échanges en groupe : pour favoriser les interactions entre les participants et renforcer l'apprentissage collectif.
- Supports pédagogiques : pour fournir des ressources et des outils pratiques aux participants.

Objectifs opérationnels

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Être capable d'identifier les différents types de conflits et leurs origines dans un contexte professionnel.
- Être capable d'analyser les mécanismes et les dynamiques d'un conflit pour en comprendre les causes et les enjeux.
- Être capable de mettre en œuvre une posture de mise à distance afin de réguler ses émotions et adopter une attitude professionnelle adaptée.
- Être capable d'utiliser des outils et des techniques de communication adaptés pour prévenir, gérer et résoudre un conflit.

Kit pédagogique

Un support pédagogique ainsi qu'une bibliographie, des références réglementaires et des outils méthodologiques, sera remis à chaque participant sous forme dématérialisée

Sommaire – Formation “Gestion des conflits” (2 jours)

I. Introduction

1. Présentation de la formation et des objectifs institutionnels
 - Intégrer les fondamentaux de la communication verbale et comportementale
 - Comprendre la dynamique d'équipe et les interactions professionnelles
 - Identifier les tensions, les émotions et les besoins non satisfaits
 - Prévenir et gérer les situations de conflit en contexte de travail
2. Analyse des situations rencontrées/Etudes de cas
 - Observation de situations conflictuelles
 - Identification des émotions, besoins et réactions

II. Comprendre la nature du conflit

1. Définitions et représentations du conflit
 - Opposition d'intérêts, désaccord, tension, blocage, perte de sens commun
 - Le conflit comme expression d'un besoin non satisfait (M. Rosenberg)
2. Les différentes sources de conflit
 - Incompréhension, différences de valeurs, d'objectifs, de culture, d'intérêts
3. Les émotions à la source du conflit
 - Fonction, message et régulation des émotions
 - Liens entre colère, injustice, valeurs et besoins personnels

III. Les mécanismes du conflit et de l'agressivité

1. Terrain psychique et contextuel de la colère
 - Fatigue, stress, éducation, structure psychique
2. De la réaction réflexe à la réponse réfléchie
 - Processus de perception, d'analyse et de régulation émotionnelle
3. Le cycle de vie du conflit
 - Événement → perception → exploration → renforcement / apaisement

IV. Effets du conflit : destructeurs ou constructifs

1. Les aspects destructeurs : rupture de communication, perte d'énergie, rapport de force
2. Les aspects productifs : créativité, responsabilisation, cohésion, innovation

V. Méthodes et outils de résolution de conflits

1. Étapes de la démarche de résolution
 - Contrôle de soi – Clarification – Délimitation – Résolution
2. L'écoute active et la communication non violente (CNV)
 - Observer sans juger, exprimer son ressenti, formuler ses besoins, faire une demande
3. La méthode D.E.S.C.
 - Décire – Exprimer – Spécifier – Conclure
4. Oser dire non par l'affirmation progressive
 - Reconnaissance, empathie, explication, proposition d'alternative

VI. Typologie des conflits et modes de résolution

1. Conflits de données
2. Conflits relationnels
3. Conflits de valeurs
4. Conflits d'intérêts
5. Conflits structurels
 - Pour chaque type : stratégie adaptée de résolution (communication, médiation, critères objectifs, tiers neutre, etc.)

VII. Outils d'analyse et ateliers pratiques

1. Tableau d'analyse d'un conflit
 - Sujet – personnes impliquées – éléments déclencheurs – facteurs d'aggravation / amélioration
2. Études de cas en sous-groupes
 - Identification des émotions et besoins de chaque partie
 - Recherche de solutions équilibrées
3. Réflexion personnelle
 - Rapport personnel au conflit
 - Auto-positionnement dans les interactions

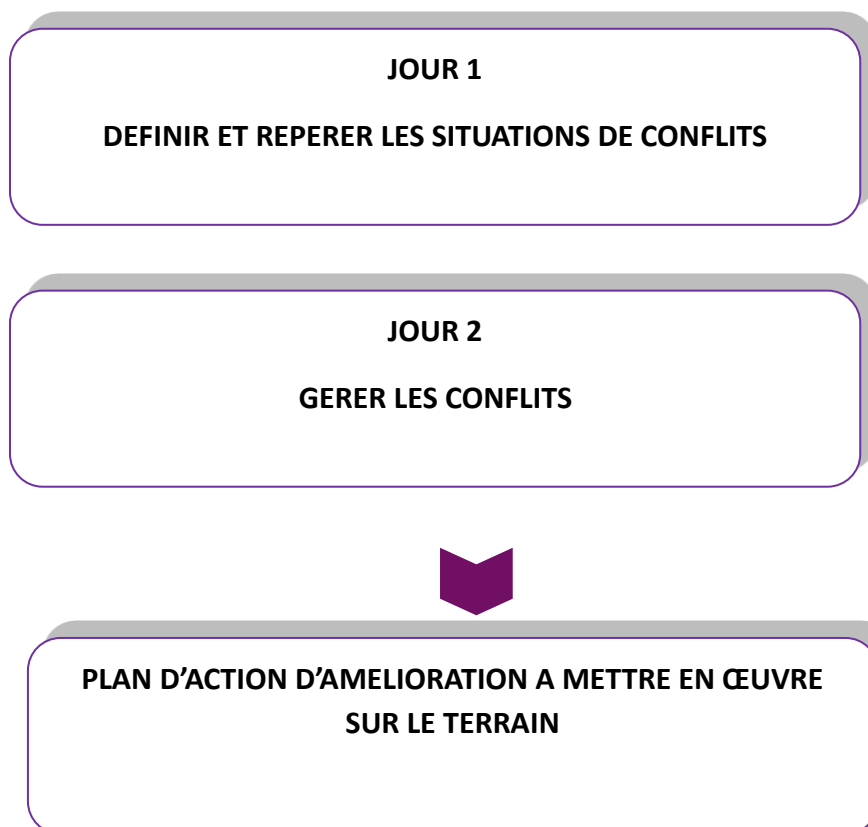
VIII. Synthèse et plan d'action individuel

1. Enseignements à retenir :
 - Le conflit a une valeur, il n'est pas toujours négatif.
 - Sortir des logiques "tort / raison" pour se centrer sur les besoins.
2. Élaboration d'un plan d'action personnel :
 - Points à améliorer dans sa communication et sa posture.
 - Engagements pour une relation durable et apaisée au sein de l'équipe.
3. Évaluation de la formation :
 - Quiz de fin, tour de table, questionnaire de satisfaction.

IX. Annexes pédagogiques

- Fiche d'analyse d'un conflit
- Schéma du cycle de vie du conflit
- Grille D.E.S.C.
- Schéma CNV en 4 étapes
- Typologie des conflits et leviers de résolution

Schéma de déroulement



Déroulé pédagogique

Objectif n°1 : Définir et repérer les situations de conflits		
Durée	Contenu	Démarche pédagogique
JOUR 1 9H00-12H30	Introduction : présentation de la formation, échanges sur les besoins du groupe Les notions de conflits : • Type de conflits • Enchaînement des conflits • Mécanismes du conflit • Attitudes face aux conflits (fuite, agressivité...) • Conséquences des conflits pour l'utilisateur/patient/résident, l'équipe, les proches, l'institution	Echanges et quiz d'entrée en formation Apports théoriques Vidéo d'illustration
13H30-17H00	Les différentes formes de situations conflictuelles possibles : • Conflits interpersonnels entre professionnels : • Conflits entre professionnels et usagers/patients ou familles : • Conflits liés à l'organisation et à la gestion : • Conflits avec les partenaires externes : • Gestion des émotions liées à des situations d'urgence, de deuil ou de fin de vie. • Conflits entre professionnels et hiérarchie L'impact de la communication dans la relation • Communication verbale : ▪ Qualité du message : mots, vocabulaire, clarté des propos, ▪ Stabilité du message dans le temps et cohérence du message dans l'équipe • Communication non verbale : Attitudes, postures et leurs conséquences sur l'utilisateur/patient, sa famille/proches	Echanges professionnels sur des situations et cas concrets Apports théoriques Repérage de son mode de communication au travers d'exercices de communication Jeux de rôles si accord des participants

Objectif n°2 : Appréhender la notion de mise à distance		
Durée approximative	Contenu	Démarche pédagogique
JOUR 2 9h00-12h30	• La mise à distance lors d'une situation conflictuelle : ▪ Analyse de la situation conflictuelle avec : ✓ Repérage de ce qui se dit réellement, ✓ De ce qui se joue réellement, ✓ De ce qui est réellement attendu, espéré par chacun ✓ Des émotions qui sont véhiculées chez chacun : ce qui m'a touché et pourquoi ✓ Des attitudes et postures professionnelles : comment je me suis comporté ? • Les réactions professionnelles à éviter : ▪ La non-responsabilité « je ne suis pas au courant, ce n'est pas moi c'est ma collègue, que voulez-vous que j'y fasse ... » ▪ L'escalade dans le conflit : surenchérir, entrer dans une lutte de « pouvoir » • Les réactions professionnelles à privilégier : ▪ Le désamorçage du conflit : écoute, reconnaissance de la souffrance, de la gêne et recherche d'amélioration ▪ La reconnaissance de ses erreurs	Analyse réflexive sur les postures professionnelles Echanges professionnels avec tableau à double entrée : ce que se dit un professionnel en recevant ce message, ce que ça touche, les stratégies de réponse efficaces et non efficaces. ce que se dit l'autre en recevant ce message, ce que ça entraîne comme perte de confiance Travaux de groupe et analyse à partir de situations professionnelles

Objectif n°4 : Disposer des outils d'aide à la gestion de conflits		
Durée approximative	Contenu	Démarche pédagogique
13h30-17h00	• Moyens et outils face aux conflits • Stratégies pour désamorcer (accueillir la parole, trouver un endroit propice et calme, instaurer un climat apaisant, rétablir la confiance..) • Être en empathie, permettre l'expression des émotions, avoir la parole juste, éviter les projections et les identifications. • Méthode DESC • Communication non violente • Recherche de solutions gagnant/gagnant • Gestion du conflit en proximité : rencontrer les familles régulièrement pour faire le point Perspectives d'évolution et de progression à court, moyen et long terme Evaluation à chaud de la formation	Echanges professionnels Travaux de groupe Mise en situation : comment développer une communication efficace dans le fond et la forme ? Tour de table Quiz de sortie afin d'identifier les acquis Evaluation de la satisfaction de la formation par questionnaire



Notre intervenante

Valérie Denis – Cadre de Santé – Coach en développement personnel gestion des émotions, gestion des conflits

Compétences de formatrice dans le domaine concerné

- **Expertise relationnelle et connaissance du milieu soignant :**
Forte de son expérience de Cadre de santé pendant plus de 25 ans, Valérie Denis dispose d'une compréhension fine des **relations interprofessionnelles**, des **situations de tension** et des **enjeux humains** au sein des équipes de soins.
- **Spécialisation en gestion des conflits et du stress professionnel :**
Formée au **coaching en développement personnel et professionnel**, elle accompagne les professionnels dans la **régulation des émotions**, la **prévention de l'épuisement** et la **résolution des conflits** en milieu de travail.
- **Maîtrise des approches de communication constructive :**
Certifiée en **Communication Non Violente (CNV)** – niveaux I et II – elle enseigne les principes d'une communication respectueuse, l'écoute active et la reformulation bienveillante pour favoriser la coopération et la gestion apaisée des désaccords.
- **Compétences en ingénierie pédagogique et animation participative :**
Grâce à son **Master 2 en ingénierie pédagogique et management de la formation**, elle conçoit et anime des formations favorisant l'apprentissage expérientiel, l'analyse de pratiques et la mise en situation. Son approche alterne **apports théoriques, outils concrets et mises en pratique**.
- **Approche humaniste et posture de coach :**
Son **écoute empathique**, sa **neutralité bienveillante** et sa **capacité à restaurer le dialogue** permettent aux participants de s'exprimer librement et d'acquérir des compétences transférables dans leur quotidien professionnel.

Formations continues et certifications

- **Diplôme universitaire – Digital Learning Designer (2024)**
- **Master 2 – Ingénierie pédagogique et management de la formation (2023)**
- **Diplôme de Coach en développement personnel et professionnel (2020)**
- **Formation certifiante en Communication Non Violente (niveaux I et II) (2019)**
- **Diplôme d'État de Sage-femme (1987)**

Expériences de formatrice dans le domaine de la gestion des conflits

- **Formations “Mieux communiquer pour travailler ensemble/gestion des conflits”** – Centre Hospitalier de Mulhouse/Hôpital Val du Madon Mirecourt
- **Accompagnement individuel et collectif sur la gestion des tensions relationnelles** et la **prévention des conflits** en établissement de santé et en structures médico-sociales.
- **Animation de formations** dans les domaines :
 - Communication interpersonnelle et relation d'aide,
 - Gestion des émotions et du stress,
 - Cohésion et travail en équipe,
 - Prévention des conflits et médiation relationnelle.

Expérience professionnelle

- **Depuis 2020 – Coach, formatrice et consultante indépendante**
 - Accompagnement des professionnels confrontés à des **situations de tension, de stress ou de conflit**.
 - Animation de sessions de formation sur la **communication constructive**, la **régulation émotionnelle** et la **gestion des situations conflictuelles**.
 - Conception de dispositifs pédagogiques sur mesure intégrant la **démarche réflexive et l'intelligence émotionnelle**.
- **2014 – 2020 – FORMAVENIR PERFORMANCES (Paris)**
 - Ingénieure pédagogique et conseillère formation – secteur Grand Est.
 - Conception de parcours multimodaux (présentiel, distanciel, blended learning).
 - Accompagnement des formateurs dans la **construction de modules sur la communication et la gestion de situations complexes**.
- **1987 – 2014 – Hôpitaux du Grand Est**
 - Sage-femme, formatrice terrain et encadrante d'étudiants.
 - Animation d'ateliers de communication et de prévention des conflits en équipe pluridisciplinaire.

Evaluation – conformité qualiopi

Niveau d'évaluation	Outil / Modalité	Objectif
Positionnement initial	Questionnaire ou échanges oraux	Identifier les besoins et attentes
Pendant la formation	Exercices, mises en situation	Ajuster le contenu aux besoins réels
Évaluation à chaud	Questionnaire de satisfaction + tour de table	Mesurer la satisfaction immédiate
Évaluation à froid (3 mois)	Questionnaire individuel et retour client	Évaluer l'impact sur les pratiques
Formateur	Rapport d'évaluation qualitative et compte rendu de formation (transmis à l'établissement et à l'AGAP Grand Est et à chaque établissement participant)	Identifier les axes d'amélioration

À l'issue de la formation, chaque participant reçoit :

- Une **attestation de réalisation**.

Engagements de conformité – Marché AGAP Grand Est

- L'organisme Ambition Santé s'engage à respecter l'ensemble des attendus techniques précisés dans le cahier des charges AGAP Grand Est, notamment :
 - Respect des obligations réglementaires : certification Qualiopi, DPC, RNQ, Datadock.
 - Prise en compte du handicap : adaptation des formations et accompagnement possible avec l'AGEFIPH ou Cap Emploi.
 - Démarche éco-responsable : transmission dématérialisée, utilisation de papier recyclé, déplacements optimisés.
 - Méthodes pédagogiques dynamiques et participatives, incluant l'analyse réflexive et la mise en pratique Transmission dans les délais réglementaires de tous les documents : convocations, feuilles d'émargement, attestations de formation, grilles d'évaluation à chaud et à froid, compte rendu post-formation et facture.
 - Engagement RSE : usage raisonné et critique des outils numériques et de l'intelligence artificielle.
 - Respect des clauses d'annulation et reprogrammation en cas d'indisponibilité du formateur.
 - Respect des lieux et des personnes accueillantes, attitude bienveillante et professionnelle.

www.ambitionsante-france.fr



Ambition Santé
Magali KARLESKIND

10 rue Gandhi
54850 MESSEIN
Tél. : 03 83 26 23 09
Port. : 06 74 32 47 42

contact@ambitionsante.fr