

# Les bases de la gestion de conflits

## Objectif de la formation

**Acquérir les outils de gestion et de prévention des conflits**

## Informations pédagogiques

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre la notion de conflit
- Connaître les principales sources de conflits
- Identifier les différents types de réactions face aux conflits et en comprendre les enjeux
- Connaître les différentes étapes de la résolution d'un conflit
- Acquérir les outils d'une communication préventive

### PROGRAMME

#### JOUR 1 : LA GESTION DES CONFLITS

- Les différents types de conflits
- Les principales sources de conflit
- Les cinq types de réactions face au conflit
- Les trois issues possibles d'un conflit et les étapes de résolution

#### JOUR 2 : LA PRÉVENTION DES CONFLITS

- La gestion du stress et des émotions en situation de conflits
- Les jeux relationnels
- Les principes et outils de la communication non violente

### MOYENS PÉDAGOGIQUES

Une formation pragmatique, animée en mode coaching qui privilégie l'interactivité au sein du groupe :

- Alternance entre temps de réflexion, de discussions et de partages d'expérience
- Études de cas à travers des saynètes de simulation digitales
- Apports théoriques et méthodologiques : modèle Thomas-Kilmann, triangle de Karpman positions de vie et outils de la communication non violente.
- Mises en situation professionnelles avec débriefing en intelligence collective
- Quiz interactifs

## Informations pratiques



Durée : 14h



Format : 2 journées consécutives en présentiel



Participants : 12 maximum par groupe de formation



Lieu : Paris centre



Pré-requis : aucun



Dates 2025\* – 9h30 / 17h30

- 18 et 19 mars
- 03 et 04 juin
- 25 et 26 juin



Tarifs : 1 700 €

### Bénéfices

- **Se connaître face au conflit** : appréhender sa manière spontanée de réagir face au conflit et identifier les situations à risque dans son environnement professionnel
- **Se sentir opérationnel(le) et assertif (ve) face aux situations de conflit** : savoir maintenir sa posture de manager et mettre en place des pistes d'action pour y faire face et en sortir,
- **Améliorer sa communication interpersonnelle** : savoir identifier et désamorcer les jeux relationnels tout en favorisant une communication factuelle, constructive et bienveillante.

### Publics cibles

- Tout professionnel de la santé
- en situation de conflit
- Président(e) de CME
- Directeur(trice)
- Direction des soins
- Chef(fe)s de pôle, de service, d'unité
- Chef(fe)s de clinique
- Cadres de santé ou faisant fonction
- Professionnel médical, paramédical, administratif et de direction
- Tout professionnel de l'industrie de la santé
- Dirigeant(e) de start-up en santé
- ...

\* formation garantie à partir de 6 participants