

### La gestion des conflits

#### Présentation :

Dans une société en pleine mutation où les motivations et les exigences de l'individu changent, le soignant ou l'aide à domicile est de plus en plus confronté à des situations complexes voire conflictuelles.

La gestion des conflits devient ainsi pour lui un défi quotidien à relever, lui permettant de développer son parcours tant personnel que professionnel.

L'objet de cette formation est de permettre aux professionnels d'apprendre à s'affirmer positivement car cette posture est véritablement une clé de réussite pour soi et les autres. Il s'agit de conduire les stagiaires à puiser en eux-mêmes les ressources dont ils disposent.

---

#### Objectifs pédagogiques, aptitudes et compétences professionnelles visés :

- Connaître les mécanismes en jeu dans les conflits
  - Anticiper les situations complexes à risques et identifier les signaux annonciateurs
  - Apprendre les outils de communication efficace pour faire face aux situations conflictuelles et savoir les appliquer
  - Savoir mobiliser ses ressources internes pour gagner en confort de vie
  - Aborder avec efficacité l'après conflit et retrouver la confiance
- 

**Public Visé :** DEAVS ou DEAES, aide à domicile, Personnel administratif, personnel soignant, personnel médical, travailleurs sociaux

**Intervenant :** Sylvie Werschner, infirmière, Cadre de santé, thérapeute

**Prérequis :** Aucun

**Organisation de la formation :** 2 journées

**Horaires :** 9h à 12h30 et 13h30 à 17h00

**Durée de la formation :** 14 heures

**Effectif :** 6 personnes au minimum et 12 personnes au maximum

**PSH :** accessibilité des locaux pour les personnes à mobilité réduite

**Tarif :**

**Formation Intra :** Contactez-nous

**Formation Inter :** 220 € TTC net de Taxe, par jour et participant, soit 440 €

---

#### Programme de la formation :

Cette action de formation est animée en présentiel ou en FOAD "formation ouverte et/ou à distance"

#### JOUR 1 :

**SAINTBIOSE Sasu – 3 Allée de l'économie 67370 WIWERSHEIM**

**Tél : 06 51 15 91 22 E-mail : [saintbiose@yahoo.com](mailto:saintbiose@yahoo.com) - [www.saintbiose.com](http://www.saintbiose.com) -**

**SIRET : 822 795 308 00029 Code APE 8690 F**

**Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro : 44 67 05867 67 auprès du Préfet de la région GRAND EST**

**Référencement DATADOCK et Certification QUALIOPI**

### La gestion des conflits

#### Matin :

Accueil des participants, recueil de leurs attentes et présentation du programme de formation  
Positionnement des participants sur le sujet : questions, niveau de connaissance, leurs représentations

Caractéristiques du conflit et analyse :

Problème, tension, crise ou conflit : comment différencier

- ⇒ Découvrir les différents types de conflit : faits, opinions, émotions, valeurs, croyances
- ⇒ Reconnaître la nature du conflit, son niveau et ses sources (facteurs déclencheurs)
- ⇒ Définir les étapes vers le conflit

Décodage des comportements annonçant des conflits :

- ⇒ Déetecter les indices pré-conflictuels
- ⇒ Développer ses capacités d'observation en utilisation les cinq sens
- ⇒ Apprendre à contextualiser la situation conflictuelle
- ⇒ Questionner pour limiter les interprétations et gérer ses émotions avec le méta modèle

#### Après Midi :

Gestion du conflit : quelles clés ?

- ⇒ Connaître ses comportements refuges : autodiagnostic d'assertivité
- ⇒ Test de profil pour connaître la photographie de son style d'autorité
- ⇒ Identifier les conduites inefficaces : agressivité, passivité et manipulation
- ⇒ Reconnaître les « jeux psychologiques » pour les éviter

#### JOUR 2 :

#### Matin :

Savoir susciter la coopération en accédant à la carte du monde de l'autre (vision de l'autre)

- l'écoute active et pro active pour détecter le non verbal
- le questionnement
- la reformulation
- la synchronisation
- les structures d'accord/ de désaccord : adaptation de son comportement en fonction de la personnalité de son interlocuteur

Développer l'utilisation du champ des émotions :

Reconnaître et favoriser l'expression des émotions au service de l'affirmation de soi.

Adopter un comportement assertif

#### Après Midi :

Apprendre à sortir du conflit :

- Apprendre à dire non sans provoquer de tension
- Maîtriser les outils de communication
- Trouver un accord et réguler grâce à l'outil « DESC »
- Mettre en place de nouvelles règles du jeu

Évaluation qualitative de la formation

---

### Méthodes pédagogiques et techniques : pédagogie active et participative

- Accueil des stagiaires dans une salle de formation
- Apports théoriques et pratiques

**SAINTBIOSE Sasu – 3 Allée de l'économie 67370 WIWERSHEIM**

Tél : 06 51 15 91 22 E-mail : [saintbiose@yahoo.com](mailto:saintbiose@yahoo.com) - [www.saintbiose.com](http://www.saintbiose.com) -

SIRET : 822 795 308 00029 Code APE 8690 F

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro : 44 67 05867 67 auprès du Préfet de la région GRAND EST

Référencement DATADOCK et Certification QUALIOPI

### La gestion des conflits

- Document pédagogique
- Powerpoint
- Paperboard
- Analyse des pratiques individuelles et collectives
- Exercices de mises en situation et jeux de rôle

---

#### Mise en œuvre de moyens de compensation du handicap

Saintbiose demande à être informé sur les situations de handicap des stagiaires afin d'adapter les modalités pédagogiques aux objectifs de la formation, et de prendre en compte les moyens de compensation du handicap.

**Référent Handicap** : Mme Werschner Sylvie 06 51 15 91 22

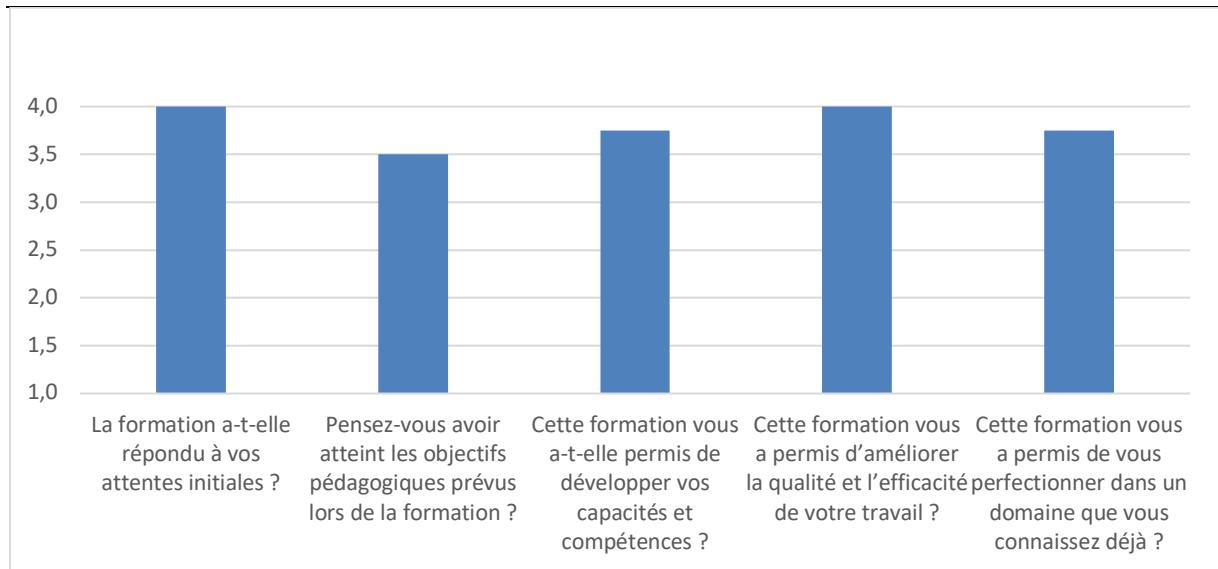
---

#### Modalités d'évaluation et de suivi :

- ❖ Recueil des attentes des stagiaires et confrontation aux objectifs de la formation
- ❖ Évaluation des connaissances de stagiaires en début et en fin de formation
- ❖ Émargement des feuilles de présence
- ❖ Questionnaire d'évaluation de la formation portant sur l'atteinte de objectifs, le programme de formation, les méthodes d'animation et la transférabilité des acquis
- ❖ A distance de la formation : analyse de la transférabilité des connaissances dans la pratique individuelle et collective par le biais d'un questionnaire adressé au service formation, et lors de l'entretien professionnel du stagiaire.

---

#### Résultats des évaluations de la formation (24 stagiaires)

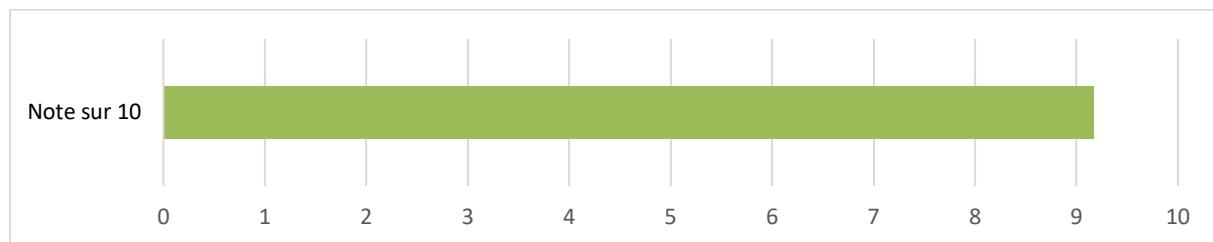


**100% des stagiaires recommandent cette formation.**

### La gestion des conflits

#### Niveau global de satisfaction sur une échelle de 0 à 10

---



**SAINTBIOSE Sasu – 3 Allée de l'économie 67370 WIWERSHEIM**

**Tél : 06 51 15 91 22 E-mail : [saintbiose@yahoo.com](mailto:saintbiose@yahoo.com) - [www.saintbiose.com](http://www.saintbiose.com) -**

**SIRET : 822 795 308 00029 Code APE 8690 F**

**Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro : 44 67 05867 67 auprès du Préfet de la région GRAND EST**

**Référencement DATADOCK et Certification QUALIOPI**