



ORGANISME DE FORMATION ET CONSEIL
EN MILIEUX SANITAIRE, SOCIAL
ET MÉDICO-SOCIAL

FICHE FORMATION-ACTION

Prévenir et gérer les conflits

Cette formation-action doit permettre aux participants de :

- Identifier les différents types de conflits et leurs origines.
- Maîtriser les stratégies et les méthodes pour gérer des conflits.
- Acquérir des techniques de gestion de personnalités difficiles.
- Savoir prévenir un conflit.

Un contenu ciblé et adapté

Thème 1 : Les différents types de conflits et les sources des conflits

- la définition de la notion de conflit
- les aspects négatifs du conflit
- les 5 types de conflit
- les différentes sources de conflit.

Thème 2 : Les stratégies possibles face à un conflit

- les différentes stratégies
- le choix de stratégie adaptée à la situation.

Thème 3 : La démarche et les outils à utiliser face à un conflit

- l'identification et l'analyse d'un conflit
- la démarche pour traiter les différents types de conflits
- l'attitude à avoir en fonction du type de conflit.

Thème 4 : Des techniques de gestion de personnalités difficiles

- la notion de personnalité difficile
- les caractéristiques des personnalités difficiles
- comment gérer des personnalités difficiles.

Thème 5 : La prévention d'un conflit dans son service

- les aspects positifs du conflit
- les moyens de prévention d'un conflit
- les indicateurs du climat social.

Public visé

Encadrement ou toute personne amenée à gérer des conflits dans sa fonction

Nombre de participants par groupe

6 à 10 maximum

Durée

1 à 2 jours

A l'issue de la formation, Optémis remettra à chaque participant une attestation de présence et un certificat de formation.

Une approche pédagogique opérationnelle et interactive

- ▶ des exposés participatifs basés sur les échanges d'expériences entre les participants
- ▶ des travaux de groupe sur l'analyse des conflits gérés par les participants
- ▶ des mises en situation sur des cas pratiques de gestion de conflits bâtis notamment à partir de situation vécues par les participants
- ▶ une documentation ciblée, présentée sous forme de fiches techniques.