

### Objectifs généraux de la formation

Dans une société en pleine mutation où les motivations et les exigences de l'individu changent, le soignant 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 soignants 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

A l'issue de la formation, les stagiaires seront à même de :

- Connaître les mécanismes en jeu dans les attitudes agressives et violentes
- Anticiper les situations complexes à risques et identifier les signaux annonciateurs
- Apprendre les outils de communication efficace pour faire face aux comportements agressifs
- Mobiliser ses ressources internes en situation conflictuelle pour gagner en confort de vie
- Aborder avec efficacité l'après conflit et retrouver la confiance
- Mettre en place une démarche de prévention

### Programme de la formation

Module 1 : Caractéristiques du conflit et analyse

1. Problème, tension, crise ou conflit : comment différencier ?
2. Découvrir les différents types de conflit : faits, opinions, émotions, valeurs, croyances
3. Reconnaître la nature du conflit, son niveau et ses sources (facteurs déclenchant)
4. Définir les étapes vers le conflit

Module 2 : Décodage des comportements annonçant des conflits

1. Détecter les indices pré-conflictuels
2. Développer ses capacités d'observation en utilisant les cinq sens
3. Apprendre à contextualiser la situation conflictuelle
4. Questionner pour limiter les interprétations et gérer ses émotions avec le méta modèle

### Module 3 : Gestion du conflit: quelles clés ?

1. Connaître ses comportements refuges : autodiagnostic d'assertivité
  - Test de profil pour connaître la photographie de son style d'autorité
  
2. Identifier les conduites inefficaces : agressivité, passivité et manipulation
  - Reconnaître les « jeux psychologiques » pour les éviter
  
3. 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
  
4. 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
  
5. 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

## Méthodes pédagogiques

- ✓ Test de positionnement des stagiaires : autodiagnostic de personnalité
- ✓ Pédagogie de la découverte à partir des connaissances et des pratiques des stagiaires.
- ✓ Jeux de rôles à partir de situations conflictuelles exposées par les stagiaires.
- ✓ Apports didactiques.
- ✓ Mises en situations lors d'ateliers pratiques : Exercices en petits groupes autour des outils de communication efficace
- ✓ Exercices sur la perception du conflit,
- ✓ Exercices de recadrage de sens, recadrage de valeurs

Un support pédagogique sera remis à chaque participant à l'issue de la formation.

Une Hotline est également à disposition des stagiaires dès le début de la formation site internet : [www.apfs.fr](http://www.apfs.fr)

## Formateur

Mme Sylvie WERSCHNER, Cadre de santé, formatrice, Maître praticien en PNL, Praticien en hypnose.

## Organisation en inter-entreprises :

Publics concernés : Tout professionnel  
Pas de prérequis nécessaire.

Dates des sessions : 17 mai et 18 mai 2016  
15 et 16 décembre 2016

Horaires : 9h – 12h30 13h30 – 17h

Lieu : Espace LE KALEIDO, 1 allée du château SURY 67550 VENDENHEIM

Prix : 560€ par stagiaire pour la session de 2 jours (repas inclus)

## Formation intra-entreprise

Le programme pourra être adapté à la demande.

La date est à convenir avec l'entreprise.

Le prix de la session de 2 jours de formation s'élève à 2600 € HT, non soumis à TVA. Cette somme couvre l'intégralité des frais engagés par l'organisme de formation pour cette session y compris les frais d'hébergement, de restauration et de transport du formateur.

### Inscription /renseignements :

Votre contact APFS : Yolande MAHR

- par mail : [contact@apfs.fr](mailto:contact@apfs.fr)

- par téléphone : 06 81 23 38 26

