



# Fiche technique

## Thème :

### LA GESTION DES CONFLITS

#### Objectifs et contenus pédagogiques :

##### Objectifs :

- ✓ Comprendre les différentes formes de conflits et leurs mécanismes.
- ✓ Reconnaître les diverses réponses à une situation conflictuelle.
- ✓ Mobiliser des ressources non violentes dans une situation conflictuelle
- ✓ Gérer et réguler de manière efficace les conflits.

##### Contenus synthétiques:

#### I. La notion de conflit et l'identification des facteurs d'apparition

1. Définitions
2. Les origines possibles
3. Les étapes d'un conflit

#### II. Les différents comportements

1. La communication
2. Les différentes dynamiques

#### III. Les techniques de communication non-violentes (CNV)

1. La CNV c'est quoi ?
2. Mettre en place la CNV
3. D'autres outils

#### IV. Etudes de cas

1. Exercices pratiques

#### Outils pédagogiques :

- ✓ PPT
- ✓ Supports vidéos, documents recommandés (HAS) et/ ou officiels, et /ou créés/suggérés
- ✓ Travaux de groupe
- ✓ Mise en situation
- ✓ Réflexion/création de documents
- ✓ Quiz



- ✓ Livret pédagogiques et/ ou plaquettes

### Evaluation :

Evaluation en amont, à l'issue de la formation (à chaud) et 6 mois plus tard (à froid).

### Outils d'évaluation :

- ✓ Questionnaires des attentes et besoins en amont de la formation.
- ✓ Questionnaires de satisfaction à l'issue de la formation.
- ✓ Questionnaires de suivi à 6 mois après la formation.

### Méthodologie :

Méthodes :

- Magistrale : apports théoriques
- Réflexive/active : permettre aux stagiaires de s'interroger
- Travail en sous-groupe : construction et production d'outils

### Prérequis :

Tous les professionnels travaillant auprès de personnes en situation de handicap et/ ou âgées

### Durée de l'action:

2jours (14h)

### Tarif :

Nous contacter. Devis sur demande.