

# AFR 2.07 Gérer un conflit par la médiation

## Public

Tout public.

## Organisé par

Formation Partenaires

## Durée

14 heures

## Financement

Fonds mutualisés Anfh  
ou sur le plan DPC  
de l'établissement pour  
le personnel médical

## Dates

Voir calendrier en annexe

## Validité du marché

25/03/2024

## Contacts

### Picardie

Emmanuelle DUPÉ

> e.dupe@anfh.fr

Violette SKIBINSKI

> v.skibinski@anfh.fr

### Nord-Pas-de-Calais

Cathy LECLERCQ

> c.leclercq@anfh.fr

Mylène SAHIRI

> m.sahiri@anfh.fr

Céline SALLÉ

> c.salle@anfh.fr

## Contexte

Ce marché peut être déployé par plusieurs organismes de formation. Ci-dessous le programme détaillé de Formation Partenaires.

## Objectifs

- > **Préciser** la notion de conflit, ses différents types, les étapes de leur développement.
- > **Développer** ses ressources propres en vue de prévenir et de réguler les conflits.
- > **S'approprier** les techniques de gestion de conflits interpersonnels, faire preuve d'assertivité.
- > **Comprendre** les enjeux de la médiation en situation de conflit.
- > **Faire** de la médiation un outil de communication et/ou de management.

Partant de l'individu et de sa singularité, l'objectif de la formation est de faciliter la communication entre des professionnels, afin de permettre à chacun de s'investir dans la construction d'un collectif professionnel épanouissant et respectueux. Ainsi, c'est de manière collective que seront posées les nouvelles bases du faire ensemble.

Alors comment combiner les métiers, les missions (soigner, gérer et accueillir), sans provoquer de tension et afin de travailler vers les objectifs communs ?

La formation vise à permettre aux participants de développer leurs capacités de communication et de relation dans le champ d'exercice professionnel, et plus particulièrement sur ce module, en termes de gestion de conflits.

Sont en jeu dans cette formation : la compréhension des situations relationnelles, le savoir être en situation de travail, l'habileté et la pertinence dans la manière de communiquer et d'entrer en relation, y compris dans des situations « difficiles », afin de gérer un conflit par la médiation.

### Préciser la notion de conflit, ses différents types, les étapes de leur développement.

#### Développer ses ressources propres en vue de prévenir et de réguler les conflits

- > Développer l'écoute active.
- > Exprimer et faire exprimer.
- > Renforcer les mécanismes de reconnaissance.
- > Accepter de se remettre en question

#### S'approprier les techniques de gestion de conflits interpersonnels, faire preuve d'assertivité

- > Les quatre positions de vie et leur impact en termes de gestion de conflit.
- > L'assertivité, démarche « gagnant-gagnant », Faire dire avant de dire, Traiter les différents en tant que problèmes conjoints.

#### Comprendre les enjeux de la médiation en situation de conflit

- > La place et le rôle du « tiers aidant », Aider à la prise de recul, Faciliter l'émergence de solutions.

#### Faire de la médiation un outil de communication et/ ou de management

- > Les étapes d'une démarche de médiation.
- > La mise en place de la collaboration.
- > L'analyse du problème, L'élaboration des options, La prise de décision et sa mise en œuvre.