

**REFLEXIONS SUR  
L'APPROCHE CLINIQUE  
DES CONFLITS**

2365

Il est sociologiquement admis que le conflit est inhérent à toutes organisations. L'être humain ayant une culture, des valeurs, des pratiques, des objectifs qui lui sont propre, il cherche à les défendre et à les légitimer. Le conflit est donc un processus normal dans les groupes. Mais, qu'en est-il des conflits dans le secteur social ?

Les professionnels du champ sanitaire et social sont de formations diverses et peuvent intervenir dans un large secteur d'activités, de l'hôpital à l'aide à domicile. Ils partagent cependant l'objectif d'accompagner au mieux les personnes au quotidien en leur permettant de développer ou de maintenir leur autonomie.

Est-ce parce que les acteurs du secteur social s'entendent sur l'essentiel de leurs missions qu'ils peuvent s'autoriser à davantage de conflits ? Quelle est la nature de ces conflits ? Sont-ils des modes de régulation ? Comment les dépasser et les sublimer pour enrichir le travail en équipe ? Comment établir une relation respectueuse avec des personnes souvent en situation difficile, de souffrance et de stress ? Comment favoriser l'expression de leurs besoins ou mieux les décoder afin de poser les bases d'une communication bienveillante ?

## En prélude à la formation

*Le conflit, ce n'est pas seulement négatif, c'est aussi faire le constat de l'altérité, c'est se rendre à l'évidence : l'obligation de reconnaître l'autre, celui-là même qui me renvoie que j'existe...*

FORMATION RÉALISABLE DANS VOTRE  
ÉTABLISSEMENT

Contact : Lydie AUGUSTIN - Assistante de formation  
Andesi sur sites

[l.augustin@andesi.asso.fr](mailto:l.augustin@andesi.asso.fr)

## PROFIL STAGIAIRE

**PRE-REQUIS** : Ces stages s'adressent plus spécialement aux travailleurs sociaux mais ils sont ouverts également aux cadres qui veulent travailler sur les nouvelles modalités d'interventions auprès des usagers.

**APTITUDES** : en lien avec les prérequis

## OBJECTIFS ET COMPÉTENCES

- Identifier la nature et les causes des conflits dans les équipes
- Développer sa compréhension de ce qui se joue dans le conflit
- Trouver sa place et identifier son rôle dans la gestion des conflits
- Être en mesure de développer la coopération et le travail d'équipe
- Renforcer ses compétences de communication bienveillante avec les personnes
- Apprendre à gérer des situations conflictuelles de manière constructive
- Savoir communiquer efficacement avec ses collègues pour gérer les conflits
- Connaître et utiliser des concepts ou des techniques simples pour traiter les conflits

## PROGRAMME

### • La communication

Les obstacles à la communication

Les principes de l'écoute active

L'expression des émotions

Entendre le point de vue de l'autre

Les règles et principes pour mieux communiquer

### • Le conflit

Notion et types de conflits : intra-psychique, personnel, ouvert, inter personnel, fermé

Identification des différentes phases : divergences, tensions, blocage, conflit ouvert, pourrissement

Les enjeux humains derrière les conflits

Les dessous d'un conflit : ce qui est l'expression symptomatique d'un différent, mais surtout de ce quelque chose non dicible ; soit identifier de qui est du manifeste de ce qui est latent

Les réactions au conflit : soi-même face au conflit

### • La médiation

Concepts

Spécificités du cadre et du processus de médiation

Le décodage et la prise en compte des besoins de chacun

La négociation raisonnée

La roue de Fiutak

## CONTACTS

Inscription Formations Perfectionnement,  
Séminaires et Formations supérieures

[inscription@andesi.asso.fr](mailto:inscription@andesi.asso.fr)

Pour réaliser cette formation dans votre établissement :

Lydie AUGUSTIN

Assistante de formation Andesi sur sites

[l.augustin@andesi.asso.fr](mailto:l.augustin@andesi.asso.fr)

les acteurs de  
la compétence

S'INSCRIRE

Comment  
financer votre  
formation

Demander un  
devis

COÛT

Nous contacter

DURÉE

Nous contacter

DATE(S)

Nous contacter

INTERVENANT.E.S



01 46 71 71 71  
info@andesi.com

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Présentiel  Distanciel  Hybride

Méthodes pédagogiques participatives (travaux en sous-groupe, entraînements...)  
Apports de connaissances théoriques et illustrations avec des cas pratiques

## DISPOSITIF DE SUIVI ET D'ÉVALUATION

Un questionnaire préalable à la formation sera adressé à chaque stagiaire. Il vise à identifier ses attentes de formation et ses connaissances du sujet.

En complément d'un échange intervenant-stagiaire à l'issue de la formation, un questionnaire de satisfaction sera adressé à chacun.

A six mois, le stagiaire est sollicité pour évaluer l'impact de la formation sur ses pratiques.

## VALIDATION/CERTIFICATION

Une attestation de formation est délivrée en fin de formation par l'Andesi.

## LIEU DE FORMATION

En Inter : Andesi

Dans votre établissement

## ACCESSIBILITÉ

Nous étudions au cas par cas toutes les situations de handicap afin d'envisager une intégration dans la formation. Dans le cas contraire, nous prévoyons une orientation vers des organismes appropriés.

Contact référent handicap

Isabelle CARIAT

Tél. : 01 46 71 71 71

Courriel : [i.cariat@andesi.asso.fr](mailto:i.cariat@andesi.asso.fr)

## DÉLAI D'ACCÈS

Inscription jusqu'à la veille de l'ouverture de la formation.