

[retour](#)

Public

Tout professionnel des secteurs sanitaire et médico-social

Durée

2 journées

Formateurs

Infirmier praticien PNL, formateur en communication, formateur coach certifié

Dates

En intra uniquement

Tarif

Devis sur demande

[Contactez-nous](#)

03 20 16 03 60

Partager cette formation



Prévention des conflits entre les usagers

Objectifs

- Distinguer les concepts d'agressivité, de violence et de conflits
- Comprendre les enjeux des conflits entre les usagers
- Connaître les principaux mécanismes de base de la communication
- Connaître les enjeux émotionnels actifs dans les relations interpersonnelles
- Savoir repérer les risques de situations conflictuelles
- Utiliser des outils de gestion et de prévention des conflits
- Savoir poser un cadre et organiser une prévention efficace (aspects institutionnels et travail en équipe)

Programme

- Introduction
- Partage des représentations, analyse de l'existant
- Les conflits (définitions, contexte, origines...)
- La prévention du conflit
- Les bases de la communication
- Prévenir ou gérer le conflit : améliorer l'écoute, faciliter l'expression
- Autres outils pour prévenir ou gérer les conflits
- Organiser une prévention au niveau institutionnel