



# Programme : Gestion de conflits pour cadre du médico-social

Version 1 du 29/10/2025 au 19/06/2028

## Public visé :

Cadres déjà en poste ou en devenir

## Pré requis :

Pas de prérequis nécessaire

## Objectif(s) pédagogique (s)

### Savoirs :

- Comprendre les sources de conflits en dans le milieu médico-social
- Les différents modes de communication en situation de conflit
- Méthodes de résolution de conflits

### Savoir-faire :

- Gérer ses émotions en les dominant
- Maîtriser la communication pour désamorcer les conflits
- Méthodologie de gestion de crise dans le milieu médico-social

### Durant la formation, le stagiaire apprendra :

- A comprendre les mécanismes de conflit dans un environnement médico-social
- A gérer efficacement un conflit entre cadres et avec les familles
- Mettre en place des stratégies de prévention durables

### À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Analyser les comportements et postures en situation tendue.
- Adopter une communication professionnelle apaisante.
- Gérer un conflit individuel ou d'équipe de façon structurée.

## Durée et modalité d'organisation :

- Dates : à définir
- Horaires : 3h30 de formation par demi-journée
- Durée : 4 demi-journées – 14h de formation
- Organisation : en présentiel, en inter ou en intra
- Taille du groupe : de 1 à 10 personnes

## Lieu :

A définir

## Accessibilité :

Pour toute situation de handicap merci de nous contacter pour envisager la faisabilité.

Nous nous engageons à analyser les aménagements possibles suivant la formation choisie. Les solutions sont aménagées au cas par cas, notamment :

- Tiers-temps ;
- Choix de la modalité en présentiel ou distanciel selon les besoins de la personne.

Les aménagements n'auront pas pour but de modifier le contenu des épreuves d'évaluation et garantiront le maintien du niveau de maîtrise des compétences requis.

### **Modalité et délai d'accès :**

Le bénéficiaire doit retourner tous les documents 5 jours avant le début de la formation, la formation sera accessible après la complétion du dossier de candidature.

### **Tarifs :**

Inter entreprise : 760 €/personne

Intra entreprise : 1900€/10 personnes

## Déroulé / contenu de la formation :

<b>Intitulé de la formation :</b>	<b>Gestion de conflits pour cadre du médico-social</b>					
<b>Durée de la formation :</b>	4 demi-journées : 3h30 de formation par demi-journée Soit 14h de formation au total					
<b>Présentation globale de la formation :</b>	Cette formation s'adresse aux cadres/encadrants du médico-social. Elle permet d'appréhender les mécanismes de conflits en développant des méthodologies simples et efficaces favorisant le désamorçage. A travers des mises en situation, les participants acquièrent les techniques permettant de traiter les situations à risques au sein de leurs équipes et avec les familles.					
<b>Objectifs et compétences visées :</b>	A comprendre les mécanismes de conflit dans un environnement médico-social					
	A gérer efficacement un conflit entre cadres et avec les familles					
	Mettre en place des stratégies de prévention durables					
<b>Niveau pré requis des stagiaires :</b>	Pas de prérequis nécessaires					
<b>Séquence (par demi-journée)</b>	<b>Contenu détaillé</b>	<b>Durée en heures</b>	<b>Méthode pédagogique utilisée</b>	<b>Outils et supports</b>	<b>Organisation pédagogique</b>	<b>Objectif de la séquence</b>
Jour 1	<b>Accueil des participants</b> Présentation du formateur, tour de table, recueil des attentes  <b>Introduction : Compréhension des enjeux du milieu médico-social (30min)</b>  <b>Module 1 : Posture professionnelle du cadre (2h00)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Comprendre son propre stress et celui de ses équipes</li> <li>Rôle du cadre dans la régulation</li> <li>Identifier les profils présents dans son équipe</li> <li>Identifier les leviers de motivation de mon équipe</li> </ul>	7	Apports théoriques, participation active des apprenants, exercices pratiques, mises en situation, cas pratiques	Tables, chaises, ordinateur, vidéoprojecteur, paperboard, Jeu de cartes "Totem", support pdf	Salle de formation	Mieux se connaître pour mieux comprendre son équipe + Identifier les dynamiques de conflits et les désamorcer

	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Adaptation de son management</li> <li>● Trouver le bon équilibre entre exigence et bienveillance</li> </ul> <p><b>Méthodes pédagogiques :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Atelier : autodiagnostic de son style de management préférentiel</li> <li>● Mieux se connaître pour mieux motiver ses équipes</li> </ul> <p><b>Module 2 : Comprendre la dynamique de conflit en EHPAD (2h00)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Les spécificités du secteur médico-social</li> <li>● Les différentes sources de conflit</li> <li>● Les étapes d'évolution d'un conflit (courbe d'intensité)</li> <li>● Les mécanismes d'escalade</li> </ul> <p><b>Méthodes pédagogiques :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Auto-diagnostic du style de réaction en situation tendue</li> </ul> <p><b>Module 3 : Gestion de conflits entre cadres (1h30)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Identification des types de conflits</li> <li>● Développer une communication managériale assertive entre cadres</li> <li>● Techniques de régulation</li> <li>● Gérer une opposition de point de vue devant l'équipe</li> </ul> <p><b>Méthodes pédagogiques :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Atelier pratique : résolution d'un désaccord entre deux cadres</li> </ul>					
--	--	--	--	--	--	--

	<b>Module 4 : Gestion de conflits avec les familles (1h00)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Comprendre les émotions des familles</li> <li>Les profils de familles "difficiles"</li> <li>Techniques d'apaisement immédiates</li> <li>Encadrer les familles dans le respect et la fermeté</li> </ul> <b>Méthodes pédagogiques :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Scénarios de situations vécues</li> </ul>					
Jour 2	<b>9h00 - 9h30 : Accueil / Retours sur la première journée</b>  <b>Module 5 : Communication efficace en situation de conflit (2h30)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Les 3 piliers de la communication : clarté, écoute, impact</li> <li>Identifier les modes de communication</li> <li>Le verbal comme solution</li> <li>Le body langage comme essentiel</li> <li>Ritualiser ses communications pour désamorcer les incompréhensions</li> <li>Gérer un entretien difficile</li> </ul> <b>Méthodes pédagogiques :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Soin mal réalisé → plainte d'une famille</li> <li>Mésentente entre deux AS</li> <li>Comportement inadapté d'un professionnel</li> </ul> <b>Module 6 : Résolution structurée du conflit (1h00)</b>	7	Apports théoriques, participation active des apprenants, exercices pratiques, mises en situation, cas pratiques	Tables, chaises, ordinateur, vidéoprojecteur, paperboard, Jeu de cartes "Totem", support pdf	Salle de formation	Développer une communication positive et impactante + Gestion de crise

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Méthodes opérationnelles de résolution et de médiation</li> <li>• Recherche de solutions durables</li> </ul> <p><b>Module 7 : Gestion d'une crise (1h30)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Définir la crise</li> <li>• Stopper l'escalade</li> <li>• Diagnostiquer rapidement</li> <li>• Communiquer de façon structurée</li> <li>• Traiter la crise</li> <li>• Analyser les causes et faire de la prévention</li> </ul> <p><b>Méthodes pédagogiques :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Scénarios de réponse à une situation agressive</li> </ul> <p><b>Module 8 : Prévenir les conflits en renforçant le management de proximité et la cohésion (1h30)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Clarifier les rôles et responsabilités</li> <li>• Mettre en place des rituels d'équipe (briefs, challenges, partages de réussite)</li> <li>• Harmoniser le management à l'échelle de la structure</li> <li>• Valoriser les progrès individuels et collectifs</li> </ul> <p><b>Clôture de la formation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bilan oral collectif</li> <li>• Évaluation à chaud</li> <li>• Remise des attestations de fin de formation</li> </ul>					
		14				

**Moyen d'encadrement :** (Formateur) :

Julien MATIJASEVIC est consultant-formateur en Ressources Humaines, titulaire d'une licence en Management, d'une maîtrise en Ressources Humaines puis d'un Master en Management des Ressources Humaines et des Relations Sociales. Il dispose d'une solide expérience dans la gestion et l'animation d'équipes, acquise au sein de plusieurs entreprises de taille intermédiaire où il a exercé les fonctions de Responsable RH & Formation. Il intervient régulièrement sur les thématiques du management, de performance, de la communication professionnelle et de la gestion des compétences. Son approche pédagogique est fondée sur des méthodes actives, favorisant l'appropriation des outils et postures apprenantes par les professionnels en situation de transmission.

Le formateur est disponible à l'adresse suivante : [julien.matijasevic.pro@gmail.com](mailto:julien.matijasevic.pro@gmail.com)

Délai de réponse de 48h

## **Méthodes mobilisées : (Moyens pédagogiques et techniques)**

Moyens techniques :

- Salle de formation, tables, chaises, ordinateur, vidéoprojecteur, paperboard, Jeu de cartes "Totem", support pdf

Moyens pédagogiques :

- Face à face pédagogique avec le formateur
- Répartition pédagogique : 60% de théorie et 40% de pratique
- Apports théoriques, participation active des apprenants, exercices pratiques, mises en situation, cas pratiques

## **Ressources pédagogiques :**

Les ressources pédagogiques sont imprimées et délivrées au stagiaire en fin de formation après appropriation pédagogique à l'aide du formateur.

## **Modalités de suivi et d'évaluation :**

Modalité de suivi :

- Feuilles d'émargement par demi-journées

Modalité d'évaluation :

Avant la formation : Test de positionnement sous forme de QCM pour tester ses connaissances

Pendant la formation : Évaluation à chaud sous forme de QCM pour voir l'évolution des acquis des apprenants

Après la formation : Évaluation à froid sous forme d'entretien téléphonique

Réussite si plus de 60% de réponses correctes à l'évaluation à chaud

Une attestation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de la formation, ainsi que l'évaluation des acquis sera remise à chaque stagiaire