



Eviter ou gérer les conflits

Objectifs opérationnels

- Identifier les sources fréquentes de conflits en officine.
- Reconnaître les signaux avant-coureurs d'un conflit.
- Adapter sa communication pour désamorcer ou prévenir un conflit.
- Maintenir une relation professionnelle sereine avec les clients/patients et l'équipe.

Objectifs pédagogiques

À la fin de la formation, l'apprenant sera capable de /d' :

- Communiquer de façon assertive face à des situations « conflictuelles »
 - Faire preuve d'empathie et écouter activement
 - Prendre soin de soi
-

Public

Pharmaciens titulaires ou adjoints, préparateurs en officine

Format

Présentiel - Classe virtuelle

Durée

7 h (1 jour)

Pré requis

Être titulaire d'un diplôme d'état de pharmacien

Être titulaire d'un diplôme de préparateur en pharmacie

Coût :

Selon barème de prise en charge



L'accueil des personnes en situation de handicap est assuré sur tous nos lieux de formation et vous pouvez nous contacter pour toute demande particulière par téléphone ou par mail



Programme de la formation

Déroulé pédagogique de la formation « EVITER OU GERER LES CONFLITS » 1 journée soit 7h

HORAIRE	Durée	Séquence et contenu	Intervenant
9h-9h10	10 min	Procédure d'accueil et présentation des objectifs du jour <ul style="list-style-type: none">○ Échanges interactifs, tour de table, auto-évaluation	Sophie DUFAU
9h10-9h30	20 min	Différencier un différend d'un conflit <ul style="list-style-type: none">○ Définitions, exemples vécus en officine○ Partage d'expérience, discussion guidée	Sophie DUFAU
9h30-10h30	1h	Comprendre les mécanismes émotionnels et cognitifs liés au conflit <ul style="list-style-type: none">○ Boucle des émotions, types de stress, réactions au stress, triangle de Karpman	Sophie DUFAU
	15 min	Pause	
10h45-12h45	2h	Développer une communication assertive pour désamorcer les tensions <ul style="list-style-type: none">○ Méthode DESC, écoute active, questionnement, gestion des comportements difficiles	Sophie DUFAU
	1h	Pause repas	
13h45-15h45	2h	Adopter une posture de médiateur entre deux personnes en conflit <ul style="list-style-type: none">○ Technique des 3 OUI, médiation basique	Sophie DUFAU
	15 min	Pause	
16h - 16h30	30 min	Préserver son équilibre émotionnel <ul style="list-style-type: none">○ Respiration, quick wins anti-stress	Sophie DUFAU
16h30-17h	30 min	Formaliser les apprentissages et un plan d'action personnel <ul style="list-style-type: none">○ Bilan, plan d'action, évaluation	Sophie DUFAU



PHARMACADE

Modalités et moyens pédagogiques

Le suivi de la formation sera réalisé par le biais d'un émargement électronique

- Présentation PowerPoint projetée par vidéoprojecteur lors du présentiel
- Utilisation de logiciel de visioconférence avec partage d'écran lors des séances en distanciel
- Remise d'un livret de formation à chaque participant
- Apports théoriques, application pratiques mise en situation
- Supports pédagogiques variés : vidéos, photos, schémas, fiches pratiques, cas concrets, quiz interactifs

Modalités et moyens d'évaluation

Evaluation de la formation :

- Auto-évaluation des connaissances et compétences au début et en fin de formation
- Evaluation « à chaud » des acquis lors des exercices de training (grille d'évaluation) et évaluation de l'atteinte des objectifs à la fin de la formation
- Evaluation « à froid » et suivi entre 2 et 6 mois en supervision, par échange téléphonique/mail/visio (en accord avec le client)
- Attestation de fin de formation

Concepteur - formateur

Sophie Dufau, docteur en pharmacie, formatrice et coach certifiée, concepteur
Maude Gautier, formatrice et coach certifiée