

CHAMPAGNE-ARDENNE

Axe 4 : Accompagnement et prise en charge en services de soins

# Parcours manager médical : Module 4 - Apprendre à anticiper et gérer les conflits

## Contexte

---

La gestion de conflit est le besoin en formation souvent exprimé en premier par les praticiens du fait d'un environnement hospitalier en mouvement perpétuel. Les deux journées offrent aux participants l'occasion d'expérimenter des solutions et des comportements adaptés à leur contexte professionnel. Il s'agit d'apprendre à prévenir, mais aussi désamorcer les situations aigües, en gérant l'agressivité d'autrui et en s'appuyant sur les techniques de la négociation, de la médiation.

## Objectifs

---

- Identifier les différents types de conflits.
- Maîtriser la médiation dans les situations conflictuelles.
- Savoir négocier, gérer mais aussi anticiper.
- Accompagner le changement.

## Renseignements complémentaires

---

**Modalité pédagogique :** Présentiel

**Nombre de participants :** De 8 à 15 participants

**Coût pédagogique :** Financement sur les fonds mutualisés nationaux de l'ANFH au titre du DPCM (sous réserve de l'enveloppe disponible)

## Programme

---

### JOUR 1 Identifier les différents types de conflits :

- Comprendre la notion de conflit.
- Définition du conflit pour mieux l'identifier l'architecture du conflit.
- Analyser un conflit.
- Évaluer le coût des conflits et de ses conséquences.
- Repérer les tensions et les comportements à l'origine des conflits.

### La résolution de conflit, la médiation :

<https://www.anfh.fr/les-offres-de-formation/AZap5030aQILBFyZ8c2>

- Mise en situation à partir d'une situation proposée en lien avec l'exercice de cadrage.
- Confrontation avec la réalité du terrain.

## **JOUR 2 Savoir négocier, gérer mais aussi anticiper :**

- Accompagner le changement.
- La méthode DESC.
- Son comportement dans le conflit.
- Les jeux psychologiques selon Karpman.

## **Accompagner le changement :**

- L'architecture du conflit et son analyse : outil d'aide à la conduite du changement.
- Les sources de conflit, les sources d'inflation.

**Exercice**  
**2026**

**Code de formation**  
**AFR 8.04**

**Nature**  
**AFR**

**Organisé par**  
**CHU de Bordeaux / IMS Académie**

**Durée**  
**14 heures**

**Typologie**  
**Formation continue ou Développement des connaissances et des compétences**