

Gestion des situations difficiles

Contexte

Dans un environnement hospitalier en constante évolution, les cadres sont confrontés à des défis relationnels croissants, amplifiés par des facteurs sociétaux tels que l'arrivée de nouvelles générations, l'évolution du rapport au travail, l'interculturalité ou encore les enjeux écologiques. La loi du 6 août 2019 impose désormais une formation au management pour tout personnel encadrant. Cette formation s'inscrit dans cette dynamique en proposant un parcours centré sur la gestion des situations difficiles. Il vise à doter les managers d'outils concrets pour prévenir, anticiper et gérer les conflits, tout en développant leurs compétences relationnelles. À travers des apports théoriques, des ateliers pratiques, des analyses de situations et des jeux de rôle, les participants expérimentent des stratégies efficaces et s'engagent dans une démarche de co-développement favorisant l'intelligence collective.

Objectifs

- Permettre aux managers de prévenir, anticiper et de gérer les situations difficiles.
- Aborder le management du risque RPS.

Renseignements complémentaires

Modalité pédagogique : Présentiel

Nombre de participants : De 8 à 15 participants

Coût pédagogique : Financé sur fonds mutualisés ANFH (crédits régionaux)

Programme

JOUR 1

- Faire le diagnostic des difficultés relationnelles rencontrées : Les difficultés difficiles rencontrées. Les conflits en situation de travail. Les enjeux des conflits.
- Comprendre la dynamique du conflit : Qu'est-ce que le conflit ? L'approche psychodynamique du conflit. - Repérer l'impact des différents types de personnalités dans le conflit : Les concepts clés. Les 5 grands traits de personnalité. L'élargissement de sa palette de réponses aux personnalités difficiles.

JOUR 2

- Développer les compétences relationnelles clés prévenant les conflits : Les enjeux de la relation. Les 6

postures managériales à promouvoir. L'intelligence relationnelle. Les fondements et principes de la politesse, de l'éthique de la discussion et de la parole. La communication efficace. L'accueil de l'émotion dans la relation.

- Construire des stratégies de sorties : Le passage de la peur des conflits à l'art de gérer les différences et de créer des passerelles. Les acteurs institutionnels de la négociation et médiation. Les méthodes et outils de la délibération collective. Les techniques de désamorçage de situations conflictuelles.

TRAVAIL INTERSESSION Expérimenter 2 ou 3 outils techniques de prévention, résolution de conflit/tension.

JOUR 3

- Présenter les expérimentations.
- Présentations des situations et expérimentations.
- Identifications des leviers, contraintes et freins.
- Se mettre en posture de co-développement.

Public

Tout professionnel en situation d'encadrement (cadre ou faisant fonction) quelle que soit la filière

Exercice

2026

Code de formation

AFR 3.04

Nature

AFR

Organisé par

Formavenir Performances ou GRIEPS

Durée

NON CONNUE A CE JOUR

Typologie

Formation continue ou Développement des connaissances et des compétences