

MODULE 4 – Apprendre à anticiper et gérer les conflits

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.

PUBLIC VISÉ :

➤ Tout personnel
médical en situation de
management

ANIMÉ PAR :

➤ Formateurs experts en
management médical
Stéphanie PREVOT ou
Christine FERRAND ou
Vincent SIRAUT

NOMBRE DE PARTICIPANTS :

➤ 8 participants minimum
16 participants maximum

DURÉE :

➤ 2 jours (14h)

PRÉREQUIS :

➤ Aucun prérequis
nécessaire

OBJECTIFS

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

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Apports théoriques
Travaux de groupes
Exposés interactifs
Mises en situation
Test

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 :

- 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