

# Médecin : manager, prévenir et gérer les conflits

## Module 2 : Prévention et gestion des situations conflictuelles

### Public

Professionnels médicaux exerçant ou souhaitant exercer des fonctions managériales.

### Objectifs

- ▶ Connaître les situations de conflit en milieu hospitalier.
- ▶ Identifier les facteurs précurseurs de conflit et analyser les différents types de conflits.
- ▶ Reconnaître les comportements en situation de conflit.
- ▶ Repérer le rôle des émotions et son propre mode de fonctionnement.
- ▶ Adopter une posture et un comportement verbal et non verbal adaptés lors de situations conflictuelles.
- ▶ Désamorcer le conflit par des techniques relationnelles et l'utilisation d'outils.
- ▶ Connaître et mobiliser les dispositifs de conciliation et de médiation dans la Fonction publique hospitalière.

### Programme

- ▶ La définition et le recensement des situations conflictuelles à l'hôpital.
- ▶ Les différents types de conflits.
- ▶ Les facteurs précurseurs de conflit.
- ▶ Les attitudes réactionnelles face aux conflits.
- ▶ Les approches psycho-comportementales.
- ▶ Les émotions : définition - principales émotions et leurs manifestations.
- ▶ Les 4 phases de l'émotion et les stratégies pour la canaliser.
- ▶ L'émotion, signe d'un besoin à satisfaire.
- ▶ Le mécanisme de la communication, ses filtres et ses obstacles.
- ▶ L'observation des signaux de langage verbal, paraverbal, non verbal et du décalage entre le verbal et le non verbal.
- ▶ Comment éviter et clarifier les malentendus ?
- ▶ Comment prendre en considération le système de valeurs de l'autre et concilier empathie et assertivité ?
- ▶ La pratique de la communication Non Violente selon Rosenberg - le processus OSBD.
- ▶ Les méthodes de gestion des conflits (DESC, arbitrage, négociation, conciliation et médiation) et leurs indications.
- ▶ Le soutien au sein de l'équipe hospitalière.

**Financement des frais pédagogiques et des repas sur les fonds mutualisés DPCM.  
Financement des frais de déplacement et d'hébergement sur l'enveloppe DPCM de l'établissement.**

 **ORGANISME**  
Antidote expertise

 **DURÉE**  
1 jour

 **ÉCHÉANCE DU MARCHÉ**  
Jusqu'au 16/11/2027

 **SUR LA FORMULE**  
**Code prestation :**  
En présentiel : 2023-45  
En distanciel : 2023-46

 **COÛT DE LA FORMATION**  
En présentiel : 1 080 € TTC  
En distanciel : 1 080 € TTC  
*Hors frais formateur*

 **MODALITÉ**  
Présentiel ou distanciel  
Le format mixte n'est pas possible