

# Module n°3 : Prévenir et traiter les conflits par la communication positive

## Contexte

---

**Ce marché peut être déployé par plusieurs organismes de formation. Ci-dessous le programme détaillé du CNEH :**

Depuis plus de 40 ans, l'hôpital ne cesse de se réformer en profondeur et de mettre en place de nouvelles organisations qui impactent les pratiques, les enjeux, les rôles, et les territoires des acteurs hospitaliers et en particulier des professionnels médicaux.

Ces changements de systèmes organisationnels et humains ont une incidence directe sur la santé au travail des individus dont le stress professionnel augmente, aboutissant à des cas d'épuisement et de burn-out.

Particulièrement exposés du fait de la spécificité de leur statut et de leur organisation, les managers médicaux expriment un besoin fort de développer leurs compétences en management des équipes et des activités, en gestion des conflits, et en santé et qualité de vie au travail.

## Objectifs

---

- **Développer** une communication positive et efficace
- **Prévenir** les conflits
- **S'approprier** une démarche de résolution de conflit et les outils associés

## Renseignements complémentaires

---

### Financement

Fonds mutualisés ANFH

### Dates

Voir calendrier en annexe

### Validité du marché

17/03/2024

# Programme

---

- L'intelligence collective au service du collectif de travail et de la prévention des conflits : le co-développement
- La communication :
  - Les grands principes et principaux vecteurs ;
  - Savoir écouter et savoir argumenter : atelier de mise en pratique
- Distinguer et traiter le désaccord, la tension pour anticiper le conflit.
  - Ses modes de fonctionnement et les positions des autres
  - Exemples de bonnes pratiques
- Le conflit :
  - Les 5 étapes qui mènent au conflit
  - La perception du conflit : son mode de fonctionnement et ceux des autres
  - La présentation de la méthode (EF) DESC de résolution des conflits
  - cas pratique : un conflit entre collaborateurs
- La négociation : dépasser les divergences initiales pour parvenir à un accord.
  - S'il fallait retenir une définition
  - Les étapes et les résultats

**Public**  
**Managers médicaux**

**Exercice**  
**2021**

**Code de formation**  
**AFR 3.10**

**Nature**  
**AFR**

**Organisé par**  
**CNEH**

**Durée**  
**14 heures**

**Typologie**  
**Action prioritaire (ex DPC)**