

Prévenir et gérer les conflits au travail

Ces dernières années, le contexte de l'hôpital est devenu très évolutif et contraignant dans un contexte bud serré. Si les professionnels du sanitaire ont toujours été très exposés aux risques psychosociaux au travail, ce conduit, de plus en plus fréquemment, à être en situation de tension. La prévention des conflits et, le cas échéant, la gestion efficace et la plus précoce possible par les managers sont primordiales pour préserver des relations professionnelles de qualité au sein de des équipes et éviter d'impacter la qualité et à la sécurité des soins aux us

Objectifs

- Comprendre les étapes de développement du conflit jusqu'à sa fin
- Repérer les situations conflictuelles à l'hôpital
- Détecter les signes avant-coureurs de conflit pour mieux les prévenir et intervenir précocement
- Identifier les attitudes réactionnelles face au conflit
- Se situer dans la prévention et la gestion des conflits parmi l'ensemble des acteurs
- Savoir réagir pour la cohérence et l'efficacité de la prévention ou résolution de conflit
- Identifier les interlocuteurs institutionnels ressources
- Identifier les modes de communication préventifs des conflits
- Repérer les indicateurs d'une communication inappropriée susceptible d'aboutir à un conflit
- Développer l'assertivité et l'attitude empathique pour concilier le respect d'autrui et l'affirmation de soi
- Connaître les techniques de résolution de conflit et leurs principes d'utilisation

Public & Prérequis

Encadrants au sein des établissements de la FPH

Aucun prérequis

Durée conseillée

2 jours

Intervenant

Consultants spécialisés de la QVT et de management hospitalier

Eléments de contenu

Le conflit : concepts, mécanisme et enjeux

- Qualité de vie au travail et prévention des conflits au sein de l'équipe
- Décryptage des conflits au travail et de leurs stades d'évolution
- Les attitudes réactionnelles face aux conflits

Les acteurs autour des situations conflictuelles

- L'encadrant et pour les services de soins, le binôme manager médical et manager paramédical
- Les parties en conflits : intérêts divergents et convergents, positionnement et jeu d'acteurs
- Les interlocuteurs institutionnels pouvant contribuer à la prévention et à la gestion des conflits

La prévention du conflit par l'amélioration de la communication dans les relations du travail

- Fondamentaux sur la communication – Le malentendu, source de conflit
- Les attitudes de Porter et leurs incidences sur le conflit - Reformulation et questionnement

- Les approches psycho-comportementales : intelligence émotionnelle et sociale, positions de vie, triangle de jeux psychologiques de la relation
- La communication assertive et non violente dans le management - savoir « dire non » et critiquer sans entrer en conflit

Les méthodes de résolution du conflit

- Méthode DESC
- Négociation : positionnement du négociateur, types de négociation, sa préparation, les 4 angles, déroulement, argumentation
- Médiation : positionnement du médiateur, processus de médiation
- Arbitrage : positionnement de l'arbitre, principe et intérêt de l'arbitrage

Techniques & Outils pédagogiques

- Technique des post-it
- Apports cognitifs synthétiques appuyés par diaporama
- Etudes de cas réels en sous-groupe
- Exercices d'application
- Autodiagnostic sur son mode de communication, son style de management et son style de négociation
- Partage de pratiques et d'expériences
- Jeux pédagogiques

Les + de la formation

- L'essentiel à retenir vous est fléché au moyen d'une carte mentale et d'une liste de messages clés.
- Bénéficiez d'un accès pendant 4 ans à un mur web de ressources très complet (diaporama, guides, outils, publications, ...) et mis à jour régulièrement.
- De nombreux autodiagnostic managériaux vous seront proposés ainsi que l'analyse de situations réelles pour vous permettre de vous inscrire dans un plan de perfectionnement continu
- Vous pourrez expérimenter certaines activités ludiques que vous pourrez réutiliser avec vos équipes

Tarif

[Nous consulter](#)