

# Gérer les conflits dans le secteur santé et médico-social

Cours Pratique de 3 jours - 21h

Réf : ETS - Prix 2024 : 1 490CHF HT

Nombre d'établissements sanitaires et sociaux voient leur fonctionnement fréquemment ponctué ou paralysé par des conflits. Cette formation a pour objectif d'aider les cadres à mieux maîtriser les conflits au sein de leurs équipes et de maintenir ainsi l'efficacité et la qualité de vie au travail.

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation l'apprenant sera en mesure de :

Reconnaître et mesurer la gravité du conflit et ses conséquences

Se positionner face au conflit en tant que manager

Comprendre les facteurs déclencheurs

Prendre du recul et adopter les comportements efficaces pour sortir du conflit

Sortir du conflit par la communication, la médiation et la négociation

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Pédagogie participative prenant appui sur le vécu professionnel des participants.

## TRAVAUX PRATIQUES

Étude de cas sur les conflits.

Questionnaire pour analyser ses réactions en situation de conflit. Mises en situation de gestion de conflits.

## LE PROGRAMME

dernière mise à jour : 05/2022

### 1) Comprendre le conflit et son fonctionnement

- Identifier ses propres représentations du conflit.
- Analyser les causes du conflit.
- Comprendre le processus et la dynamique conflictuelle.
- Reconnaître et mesurer la gravité du conflit et ses conséquences.

*Travaux pratiques : Réflexion collective sur les représentations du conflit. Étude de cas sur les causes du conflit. Vidéo sur le processus conflictuel.*

### 2) Se positionner face au conflit en tant que manager

- Diagnostiquer ses réactions face au conflit et ses axes de progrès.
- Éluder ou traiter les conflits. Choisir le bon moment.
- Anticiper la situation post-conflit pour adapter la bonne stratégie relationnelle et organisationnelle.

*Travaux pratiques : Questionnaire pour identifier ses propres réactions. Étude de cas sur le positionnement managérial à adopter.*

### 3) Comprendre les sources de conflits pour mieux orienter ses actions

- Apprendre à dissocier les différentes causes d'un conflit pour prendre du recul.
- Prendre conscience des causes inhérentes à son comportement managérial pour progresser et agir.
- Comprendre la stratégie et les enjeux des acteurs impliqués dans le conflit.
- Tenir compte de ses possibilités et limites pour manager le conflit.

*Etude de cas : Vidéo et étude de cas pour analyser les causes et les solutions.*

## PARTICIPANTS

Cadres et faisant fonction de cadres.

## PRÉREQUIS

Aucune connaissance particulière.

## COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les stages pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
- À l'issue de chaque stage ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
- Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le stagiaire a bien assisté à la totalité de la session.

## MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Vous avez un besoin spécifique d'accessibilité ? Contactez Mme FOSSE, référente handicap, à l'adresse suivante psh-accueil@orsys.fr pour étudier au mieux votre demande et sa faisabilité.

#### 4) Adopter un comportement gagnant/gagnant

- Développer une attitude bienveillante et assertive en appliquant l'analyse transactionnelle.
- Pratiquer les techniques d'écoute active pour garder une vision objective de la situation.
- Gérer ses émotions pour préserver son "self-control" et comprendre les émotions de l'interlocuteur.

*Travaux pratiques* : Questionnaire sur l'assertivité. Exercices d'écoute active et de gestion des émotions.

#### 5) Choisir la stratégie adaptée pour sortir du conflit

- Traiter le conflit en adoptant une stratégie de collaboration.
- Maîtriser les règles de prévention des conflits.
- Se servir des conflits pour progresser dans son management.
- Construire son plan d'action individuel de fin de stage et à trois mois.

*Travaux pratiques* : Étude de cas sur les stratégies de sortie de conflit. Mises en situation : adopter la stratégie de collaboration. Débriefing collectif.

## LES DATES

---

Nous contacter