

CENTRE

Axe 4 : Management et tutorat

# Module n°4 : Module 4 : Apprendre à anticiper et gérer les conflits

## Contexte

---

pas de contexte

## Objectifs

---

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

## 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

### Public

**Tout personnel médical en situation de management (chef de pôle, chef de service, responsable d'unité, médecin coordonnateur, président de CME...)**

**Exercice**

**2024**

**Code de formation**

**M100**

**Nature**

**AFR**

**Organisé par**

**CHU BORDEAUX**

**Durée**

**14 heures**

**Typologie**

**Formation continue ou Développement des connaissances et des compétences**