

## Module n°3 : Gestion des conflits

### Contexte

---

#### DISPOSITIF EN 4 MODULES INDÉPENDANTS

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

---

- **Comprendre** les mécanismes et les déclencheurs des situations conflictuelles pour tenter d'éviter les phases aiguës et les crises
- **Savoir prévenir** et gérer les situations conflictuelles vis-à-vis des patients, collaborateurs, collègues, entourage...
- **Savoir négocier et gérer** positivement l'agressivité d'autrui en s'appuyant sur les techniques de la négociation

### Programme

---

Prenant tout son sens dans la continuité du module 2 consacré à la relation managériale, la gestion des conflits est le besoin en formation souvent exprimé en premier par les praticiens. Fondée sur des concepts de sociologie des organisations et de psychologie sociale, la formation permet de mettre en pratique des outils pour analyser les multiples facteurs en jeu dans les situations conflictuelles. Les travaux de groupes, les exposés interactifs et les mises en situation qui rythment les deux journées offrent aux participants l'occasion d'expérimenter des solutions et des comportements adaptés à leur contexte professionnel.

**Public**  
**Managers médicaux**

**Exercice**  
**2024**

**Nature**

**AFN**

**Organisé par**

**CHU BORDEAUX**

**Durée**

**14 heures**

**Typologie**

**Action prioritaire (ex DPC)**