

# Module n°6 : Gestion des situations difficiles (Module 7)

## Contexte

---

La littérature concernant l'encadrement des établissements de la fonction publique hospitalière (FPH) fait apparaître la nécessité de travailler sur les compétences transférables à tous les cadres quel que soit leur secteur d'activité, ainsi que le fait de l'évolution considérable du rôle de l'encadrement. A titre d'exemples, le manager est impacté dans l'exercice de son métier par l'arrivée sur le marché du travail des jeunes générations, l'impact de la nouvelle place du travail dans nos vies, le contexte sociologique, l'interculturalité ou les préoccupations écologiques. La loi du 6 août 2019 précise d'autre part que désormais tout personnel encadrant doit bénéficier d'une formation au management. Le parcours modulaire doit permettre à l'encadrement de trouver des ressources dans la dynamique du groupe et susciter l'analyse de la pratique.

## Objectifs

---

- Permettre aux managers de prévenir, anticiper et de gérer les situations difficiles
- Aborder le management du risque RPS

## Programme

---

**JOUR 1 : Faire le diagnostic des difficultés relationnelles rencontrées** Les difficultés difficiles rencontrées  
Les conflits en situation de travail Les enjeux des conflits **Comprendre la dynamique du conflit** Qu'est-ce que le conflit ? L'approche psychodynamique du conflit **Repérer l'impact des différents types de personnalités dans le conflit** Les concepts clés Les 5 grands traits de personnalité L'élargissement de sa palette de réponses aux personnalités difficiles

**JOUR 2 : Développer les compétences relationnelles clés prévenant les conflits** Les enjeux de la relation  
Les 6 postures managériales à promouvoir L'intelligence relationnelle Les fondements et principes de la politesse, de l'éthique de la discussion et de la parole La communication efficace L'accueil de l'émotion dans la relation  
**Construire des stratégies de sorties** Le passage de la peur des conflits à l'art de gérer les différences et de créer des passerelles Les acteurs institutionnels de la négociation et médiation Les méthodes et outils de la délibération collective Les techniques de désamorçage de situations conflictuelles

**TRAVAIL INTERSESSION** : Expérimenter 2 ou 3 outils techniques de prévention, résolution de conflit/tension

**JOUR 3 : Présenter les expérimentations** Présentations des situations et expérimentations Identifications des leviers, contraintes et freins **Se mettre en posture de co-développement** Le co-développement

Public

Cadres soignants et médicot techniques, cadres techniques et logistiques, cadres adminis-

**tratifs, personnels en charge d'une équipe**

**Managers**

**Exercice  
2025**

**Nature  
AFC**

**Organisé par  
GRIEPS**

**Durée  
21 heures**