

## MODULE 4 – Apprendre à anticiper et gérer les conflits

La gestion de conflit est le besoin en formation souvent exprimé en premier par les praticiens du fait d'un environnement hospitalier en mouvement perpétuel. Les deux journées offrent aux participants l'occasion d'expérimenter des solutions et des comportements adaptés à leur contexte professionnel. Il s'agit d'apprendre à prévenir, mais aussi désamorcer les situations aigües, en gérant l'agressivité d'autrui et en s'appuyant sur les techniques de la négociation, de la médiation.

### PUBLIC VISÉ :

➔ Tout personnel médical en situation de management

### ANIMÉ PAR :

➔ Formateurs experts en management médical  
Stéphanie PREVOT ou  
Christine FERRAND ou  
Vincent SIRAUT

### NOMBRE DE PARTICIPANTS :

➔ 8 participants minimum  
16 participants maximum

### DURÉE :

➔ 2 jours (14h)

### PRÉREQUIS :

➔ Aucun prérequis nécessaire

### CONTACT :

#### ANFH LIMOUSIN :

Myriam MOUNEIX  
[limousin.formation@anh.fr](mailto:limousin.formation@anh.fr)

#### ANFH AQUITAINE :

Sylvie GRACIA  
[s.gracia@anh.fr](mailto:s.gracia@anh.fr)

#### ANFH POITOU :

Catherine RUIZ  
[par.poitou@anh.fr](mailto:par.poitou@anh.fr)

## OBJECTIFS

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

## MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Apports théoriques  
Travaux de groupes  
Exposés interactifs  
Mises en situation  
Test

## 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