

Gérer les conflits dans le secteur santé et médico-social

-Référence: **CO-6**

-Durée: **3 Jours (21 Heures)**

Les objectifs de la formation

- Reconnaître et mesurer la gravité du conflit et ses conséquences.
- Se positionner face au conflit en tant que manager.
- Sortir du conflit par la communication, la médiation et la négociation.
- Prendre du recul et adopter les comportements efficaces pour sortir des conflits.

A qui s'adresse cette formation ?

POUR QUI :

- Cadres et faisant fonction de cadres.

PRÉREQUIS :

- Aucune connaissance particulière.

Programme

- **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.
 - Etude de cas sur les causes du conflit.
 - Vidéo sur le processus conflictuel.
- **Se positionner face au conflit en tant que manager**
 - Diagnostiquer ses réactions face au conflit et ses axes de progrès.
 - Eluder 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.

- Etude de cas sur le positionnement managérial à adopter
- **Comprendre les sources des 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.
- **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.
- **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 Etude de cas sur les stratégies de sortie de conflit.
 - Mises en situation : adopter la stratégie de collaboration.
 - Débriefing collectif.



(+212) 5 22 27 99 01



(+212) 6 60 10 42 56



Contact@skills-group.com

Nous sommes à votre disposition :
De Lun - Ven 09h00-18h00 et Sam 09H00 – 13H00

Angle bd Abdelmoumen et rue Soumaya, Résidence Shehrazade 3, 7ème étage N° 30
Casablanca 20340, Maroc