

Mieux gérer les conflits interpersonnels

Le fonctionnement en équipe implique parfois des tensions entre personnes. Les responsables doivent alors intervenir.

L'analyse de la situation, le choix des bonnes attitudes, des bonnes méthodes de résolution et surtout l'aptitude à anticiper sont des savoir-faire clé du management.

Ce programme vise à :

- Analyser et anticiper les situations conflictuelles
- Choisir le mode de résolution adapté
- Adapter votre communication aux situations conflictuelles

CATÉGORIE PROFESSIONNELLE

- Direction générale
- Direction des soins
- Cadres, responsables de service
- Référent(e)s, managers

CONCEPTEUR – FORMATEUR

Formateur – Ingénieur Conseil en Management

Ingénieur, 12 ans d'expérience dans la formation en management et organisation. Double compétence dans les secteurs de l'industrie et de la santé. Cette double compétence permet de bénéficier du retour d'expérience des pratiques développées dans l'industrie et d'envisager le transfert de facteurs de succès dans le secteur de la santé.

METHODE – MODE D'EXERCICE DU PARTICIPANT

Méthode démonstrative.



**PRENDRE SOIN
DE VOTRE
AVENIR**

Parc de l'innovation, 183 rue de Menin
59520 Marquette-lez-Lille
Tél.: 03.20.91.79.79

Mieux gérer les conflits interpersonnels

Mode d'Exercice du Participant : Formation présentielle.

> Un support de formation est remis à chaque participant.

CONTENU CONFORME AUX EXIGENCES DPC

Etape 1 : EVALUATION DES PRATIQUES PROFESSIONNELLES :

Elle sera réalisée avant la formation à l'aide de notre guide « Mon DPC avec l'afpc » partie 1 : questionnaire relatif aux attentes de chaque participant en lien avec les objectifs du programme et ses pratiques professionnelles.

Etape 2 : ACQUISITION ET PERFECTIONNEMENT DES CONNAISSANCES

PROGRAMME :

> Le diagnostic :

- Les 3 types de causes de conflits dans les services
- Les conséquences des conflits (qualité, cohésion, sécurité, climat social)
- L'analyser de la situation conflictuelle et l'anticiper la dégradation

> Méthodologie de résolution des conflits :

- Les bases d'une résolution de conflit
- Méthode directive et méthode participative
- Le cas particulier des entretiens de recadrage

> Les outils de la préparation :

- L'analyse de la confrontation
- Prévention de la déstabilisation en situation conflictuelle
- Traitements des objections)



Mieux gérer les conflits interpersonnels

Etape 3 : EVALUATION DES ACQUIS DE LA FORMATION permettant la mise en place et le suivi d'actions d'amélioration

A l'issue de la formation, des évaluations des acquis de la formation (Article L.6353-1 du CDT) et de la satisfaction seront réalisées par le formateur.



**PRENDRE SOIN
DE VOTRE
AVENIR**

Parc de l'innovation, 183 rue de Menin
59520 Marquette-lez-Lille
Tél.: 03.20.91.79.79