

LA GESTION DES CONFLITS

pour les cadres de santé



Mise à jour 03/2025

Formation en Intra Présentiel - Réf MAN20A

Dans le contexte hospitalier, les cadres de santé sont quotidiennement confrontés à des tensions liées à la complexité organisationnelle, à la charge de travail et aux enjeux humains. Les conflits peuvent fragiliser la cohésion des équipes, altérer la qualité des soins et impacter le climat relationnel. Cette formation vise à doter les cadres d'outils concrets pour identifier les sources de conflits, adopter une posture adaptée et conduire des régulations efficaces. Grâce à une pédagogie active et participative, elle permet aux participants de transformer les situations conflictuelles en leviers de dialogue et de coopération au service du collectif soignant.

Compétence(s) visée(s)

- Développer une posture de cadre capable d'identifier, de prévenir et de gérer efficacement les situations de conflits dans les équipes soignantes.

Objectifs de la formation

- Identifier les sources et mécanismes des conflits en contexte hospitalier.
- Adopter une posture professionnelle adaptée selon les situations.
- Utiliser des outils de communication assertive pour désamorcer les tensions.
- Conduire un entretien de régulation dans le respect des personnes et du cadre institutionnel.
- Mettre en place des pratiques de prévention pour renforcer la cohésion d'équipe.

Contenu

1. Les sources et mécanismes des conflits

- Les spécificités des conflits en contexte hospitalier.
- Les mécanismes de l'escalade conflictuelle.
- **Atelier interactif** : partage de situations vécues → analyse collective des déclencheurs.

2. Les postures et styles de gestion des conflits

- Les styles de gestion (évitement, compétition, compromis, coopération).
- L'impact des postures managériales.
- **Exercice pratique** : auto-positionnement sur son style personnel.
- **Jeu de rôle** : simulation d'une situation d'escalade → analyse des réactions.

3. Les outils de communication pour désamorcer les tensions

- Les fondamentaux de la communication assertive.
- Les techniques d'écoute active, de reformulation et de questionnement.
- **Mises en situation** : entraînement en binômes ou trinômes sur des cas concrets de tensions.
- Feedback collectif.

4. La régulation et la prévention

- La conduite d'un entretien de régulation : étapes et posture.
- La gestion des émotions et le maintien d'un cadre sécurisant.
- La prévention des conflits dans l'équipe : outils collectifs et pratiques collaboratives.
- **Atelier réflexif** : construction d'un mini-plan d'action de prévention adapté à chaque service.



Public
Cadres de santé



Pré-requis
Être cadre de santé en établissement hospitalier.



Durée
1 jour, soit 7 h



Formateur(trice) pressenti(e)
Formateur(trice) spécialisé(e) dans la communication en secteur hospitalier



Nombre de participants
De 2 à 10 personnes



Matériel nécessaire pour intervenant
Vidéoprojecteur et ordinateur

Moyens et méthodes pédagogiques et techniques :

- Apports courts et participatifs
- Atelier interactif
- Jeux de rôle et mises en situation
- Supports transmis aux participants (espace extranet)
- Mise à disposition d'un espace extranet individuel

Modalités et délai d'accès
De 2 à 5 mois en moyenne (nous contacter)

Tarif

Nous contacter pour obtenir un devis personnalisé

Besoin d'un conseil ? d'une information ? d'un devis ?

Vous êtes en situation de handicap ?
Contactez-nous



06.09.08.02.20



contact@cjformation.com



www.cjformation.com

Carine ANCIAUX

Présidente, Référente handicap
Référente pédagogique et numérique
Aurélien Fauchet et Claire Royer
Assistants administratifs

Dispositif de suivi de l'exécution et d'évaluation des résultats de la formation

