

Prévenir les conflits : gérer les situations et personnalités difficiles

MANAGEMENT

Ref : RECRT06A



Compétences visées

Réhabiliter la dimension positive des conflits et développer l'art de faire cohabiter les différences.

Objectifs et contenus

Faire le diagnostic des difficultés relationnelles rencontrées au travail

- Les situations difficiles liées : à l'évolution des personnes accueillies et accompagnées, des professionnels et des contextes de travail.
- Les conflits en situation de travail : raisons, enjeux, divergences de besoins, d'intérêts, de valeurs, reconnaissance et souffrance.
- Les attitudes en situation conflictuelle : domination, soumission, démission, discussion.
- Les issues du conflit : consensus (sens commun), compromis, accord sur les désaccords.
- Le passage des conflits interpersonnels à la réhabilitation des conflits sur la qualité du travail : vers la controverse professionnelle via la discussion délibérative argumentée.

Repérer l'impact des différents types de personnalités dans le conflit

- Les concepts-clés : caractère, tempérament, personnalité, traits de personnalité, types de personnalités, personnalités difficiles.
- Les cinq grands traits de la personnalité et les forces de caractères.
- L'élargissement de sa palette de réponses face aux personnalités difficiles : anxieux, dépressif, paranoïaque, narcissique, dépendant, passif-agressif...
- La personnalité en situation : adaptation et ou individuation, ou qui est « Je », la présence à soi, aux autres et au monde.

Développer les compétences relationnelles-clés favorisant le travail en équipe et la coopération

- Les enjeux de la relation : pouvoir, distance affective, équilibre des échanges et valeurs (totem et tabou).
- Les quatre compétences relationnelles au travail : intelligence émotionnelle, écoute compréhensive, affirmation de soi, argumentation intersubjective.
- Les fondements et principes de la politesse, de l'éthique de la discussion et de la parole.

Construire des stratégies positives de sortie de conflit : vers une co-construction partagée du sens et des pratiques professionnelles?

- Le rôle de l'encadrement, médiateur des divergences entre les différents acteurs en présence.
- Le passage de la peur des conflits à l'art de gérer les différences et de créer des passerelles : négociation, médiation, arbitrage.
- Les questions de l'altérité, la coexistence des libertés et le pari humaniste à l'hôpital.
- L'avancée vers une éthique relationnelle : souci de soi, des autres et du monde.

Méthodes

- Apports théoriques.
- Analyse de situation.
- Jeu de rôle.
- Mise en situation.
- Exercice de communication.
- Autodiagnostic.

Personnes concernées

Tout professionnel de santé.

Valeur ajoutée

Cette formation permet, aux professionnels de santé, de mieux se connaître et d'appréhender les autres dans leurs similarités et différences, afin de rendre vivant le travail collectif, au sein des équipes. Elle alterne apports théoriques, exercices, mises en situation et jeux de rôle.

Pré-requis

Aucun

Formation Inter & Intra

Paris - Septembre 2024

>> Du 11-09-2024 au 13-09-2024

Intervenant :

CASTELOT Anne-Sandrine

- Formatrice-Consultante
- Enseignante Formatrice : CNAM, Unité de Santé Publique (Nantes)
- IPRP (Intervenante en Prévention des Risques Professionnels)
- Consultante réseau ANACT/ARACT
- Responsable du Master 1
- Chercheuse
- Sociologue du travail et des organisations
- Responsable du domaine Management
- Voir son profil [LinkedIn](#)

Prix

Tarif Inter **1080 €** Net de taxe

Tarif Intra **Nous Contacter**

Paris - Septembre 2025

>> Du 24-09-2025 au 26-09-2025

Intervenant :

CASTELOT Anne-Sandrine

- Formatrice-Consultante
- Enseignante Formatrice : CNAM, Unité de Santé Publique (Nantes)
- IPRP (Intervenante en Prévention des Risques Professionnels)
- Consultante réseau ANACT/ARACT
- Responsable du Master 1
- Chercheuse
- Sociologue du travail et des organisations
- Responsable du domaine Management
- Voir son profil [LinkedIn](#)

Prix

Tarif Inter **1080 €** Net de taxe

Tarif Intra **Nous Contacter**