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 d'encadrement dans le domaine de la santé.

Valeur ajoutée

Cette formation permet, aux professionnels, 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

Dispositif d'évaluation

L'ÉVALUATION SERA RÉALISÉE À L'AIDE DES CRITÈRES SUIVANTS :

- Les attentes des participants seront recueillies par le formateur lors du lancement de la formation et confrontées aux objectifs de formation.
- Les acquis / les connaissances seront évalués en début et en fin de formation par l'intermédiaire d'un outil proposé par le formateur (quiz de connaissances, questionnaire, exercice de reformulation, mise en situation…).
- La satisfaction des participants à l'issue de la formation sera évaluée lors d'un tour de table, le cas échéant en présence du commanditaire de la formation, et à l'aide d'un questionnaire individuel « à chaud » portant sur l'atteinte des objectifs, le programme de formation, les méthodes d'animation et la qualité globale de l'intervention.
- A distance de la formation : il appartiendra aux stagiaires d'analyser les effets de la formation sur les pratiques individuelles et collectives de travail , notamment lors de leur entretien professionnel. Des outils pourront être suggérés pendant la formation (plans d'action, préfiguration d'un plan d'amélioration des pratiques individuelles et collectives, grille de suivi personnalisé de mesure d'impact…).

Formation Inter & Intra

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**

Paris - Septembre 2026

>> Du 28-09-2026 au 30-09-2026

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 **1125 €** Net de taxe
Tarif Intra **Nous Contacter**

Mise à jour le : **31/03/2025**