

RESSOURCES HUMAINES - COMMUNICATION

LES RELATIONS AVEC LES USAGERS – LES RELATIONS INTERPROFESSIONNELLES Management d'équipe et prévention des conflits

CONTENU

- ❶ Problème ou conflit ?
- ❷ L'hôpital, un milieu conflictuel
 - un contexte difficile de mutations organisationnelles
 - la fragilisation émotionnelle des soignants
- ❸ Le cadre et l'équipe de soin
 - manager une équipe
 - la communication comme clé d'un management efficace
 - s'affirmer dans la fonction de cadre
- ❹ L'information et la communication relatives au cadre de fonctionnement
 - clarifier les objectifs
 - clarifier les rôles
 - préciser les règles
 - suivre le travail
 - l'utilisation des documents écrits dans une stratégie de communication
- ❺ L'information et la communication dans l'animation d'équipe
 - les signes de reconnaissance pour une mise en énergie positive de l'équipe et des collaborateurs

Dates	A définir
Durée et lieu	en inter ou intra 2 jours
Coût	A définir
Personnes concernées	tous cadres
Profil intervenant(s)	A définir

RESSOURCES HUMAINES - COMMUNICATION

LES RELATIONS AVEC LES USAGERS – LES RELATIONS INTERPROFESSIONNELLES Management d'équipe et gestion des conflits

CONTENU

- ❶ Problème ou conflit ?
- ❷ Styles de communication et gestion des conflits
 - les quatre styles de communication ou quatre manières d'être en relation
- ❸ Les outils pour gérer les conflits
 - une grille d'analyse des conflits
 - des méthodes de résolution de conflit
- ❹ Quelques stratégies de résolution de conflit adaptées à différents types de conflit
 - le conflit interpersonnel
 - les conflits destructeurs : les jeux psychologiques
 - le conflit intragroupe
 - les conflits relatifs aux situations de changement

Dates	A définir
Durée et lieu	en inter ou intra 2 jours
Coût	A définir
Personnes concernées	tous cadres
Profil intervenant(s)	A définir