

DES SOLUTIONS INNOVANTES DE GESTION DES CONFLITS BASÉES SUR LES CONNAISSANCES EN NEUROSCIENCES

Cadences soutenues, travail en sous-effectif, exigence croissante de rentabilité, patients devenus clients... Dans ce contexte de changement de culture apparaissent régulièrement des conflits. Comment les prévenir ? Comment gérer les tensions ? Comment les transformer en énergie positive et constructive ? Gérer durablement les conflits, c'est d'abord apprendre à chacun à développer un état d'esprit d'ouverture, d'échange et de respect. Cette formation a été conçue sur une approche originale qui apporte, outre des outils concrets de gestion des conflits, des solutions individuelles et collectives aussi pratiques que durables.

OBJECTIFS

1. **Prévention des conflits** : percevoir et anticiper ce qui, dans les attitudes spontanées des participants, peut être source de conflits. Evaluer le degré de risque.
2. **Serein au sein du conflit** : gérer ses émotions, garder son sang froid et sa lucidité, rester calme.
3. **Identifier les sources de conflits et leurs origines** : distinguer colère, sensation d'injustice, mauvaise-foi, comportements dominants et manipulateurs.
4. **Réagir** : adopter l'attitude et les actes adéquats pour gérer rapidement et durablement les conflits.
5. **Mieux communiquer** : 80% des conflits émanent de malentendus.

PUBLIC CIBLE

- Personnel soignant, personnel administratif, cadres de la santé en milieu hospitalier.

les +

- Un **modèle radicalement innovant, concret et multidisciplinaire** issu des découvertes les plus récentes en neurosciences et en sciences du comportement.
- Une **grille de lecture rigoureuse** et claire des comportements humains.
- Une **pédagogie interactive** facilitant la pérennisation des acquis.
- Des **résultats significatifs** et validés à 6 mois et au-delà.



PROGRAMME

Etape 1 : S'intéresser aux conflits

Amener le personnel à s'intéresser aux conflits, à réduire l'appréhension et la réactivité en le considérant comme une communication mal adaptée. Une fois le conflit démystifié, le personnel apprend à en déceler les prémices, le gérer efficacement et durablement sans le fuir ni le nier. Le tout en restant calme : le calme reste l'outil majeur d'une négociation qui aboutit.

Etape 2 : Communiquer

Découvrir ou perfectionner sa communication active et mieux adapter ses réponses.

Etape 3 : Identifier les différents types de conflits

Certains conflits sont dus à des situations de blocage, de rigidité, de désaccord (**conflit défensif**). D'autres relèvent de la mauvaise foi, de la manipulation, de la volonté de dominer et de créer des rapports de force (**conflit offensif**). Distinguer les différentes sources de conflits permet aux stagiaires de mieux les comprendre et d'adopter l'attitude adaptée.

Etape 4 : Gérer les conflits

Exercer les stagiaires à l'utilisation d'outils universels de gestion des conflits qui agissent sur l'état d'esprit des protagonistes sans nécessiter de débat sur l'enjeu du conflit.



bluemind

LES NEUROSCIENCES AU SERVICE DE LA SANTÉ

DES SOLUTIONS INNOVANTES DE GESTION DES CONFLITS BASÉES SUR LES CONNAISSANCES EN NEUROSCIENCES

LA PÉDAGOGIE

- **Une approche interactive, ludique et variée** (30 % d'apports théoriques, de réflexion individuelle ou en groupe, et 70% de mise en application).
- **Des mises en situation** s'appuyant sur le vécu des participants pour faciliter l'acquisition durable des connaissances.
- **Des outils concrets, efficaces, facilement assimilables** reposant sur des données scientifiques récentes.
- **La définition d'un plan d'actions** concret et réaliste en fin de formation pour une réelle évolution positive des comportements.

LES FORMATEURS

Tous les formateurs de Blue Mind jouissent d'une **connaissance approfondie du monde hospitalier**, ce qui leur permet de partager vécu et expériences avec les participants.

Experts en comportements humains et en gestion de l'agressivité, formés à l'Approche Neurocognitive et Comportementale (A.N.C.) et diplômés de l'I.N.C. (Institute of Neurocognitivism) (www.neurocognitivism.be), ils disposent d'une formation poussée en pédagogie (expérience réussie de formateur depuis au moins 5 ans).

EN PRATIQUE

DURÉE : 2 jours

LIEU : en vos locaux

TARIF : nous consulter

NOMBRE DE PARTICIPANTS RECOMMANDÉ : entre 10 et 15

CONTACTS

Jean-Michel Delperdange

e-mail : jm.delperdange@bluemind.eu

Tél : 0477.685.905

www.bluemind.eu

« Blue Mind (ex-Institute of NeuroManagement) propose une remise en question de ses comportements et de ce qu'ils induisent. Suite à la formation, les participants estiment mieux communiquer et gérer plus sereinement les comportements agressifs. Ils soulignent l'enthousiasme, le professionnalisme et le dynamisme des formateurs.

Concrètement, nous constatons aujourd'hui une meilleure gestion des émotions dans les situations stressantes et une ambiance plus détendue au sein des équipes ».

Témoignage de Madame Labar, Responsable Formation pour la DRH
Cliniques universitaires UCL de Mont-Godinne
Tél. : 081/42 28 20

RÉFÉRENCES

- Les Cliniques Universitaires de Mont-Godinne
- Les Cliniques Universitaires Saint-Luc,
- Le CHU de Charleroi,
- Le CHU de Liège,
- HIS (Hôpitaux Iris Sud)
- La Clinique Saint-Luc de Bouge,
- La Clinique Notre-Dame de Grâce (Gosselies),
- Le Centre Hospitalier Spécialisé l'Accueil (Lierneux),
- Le Grand Hôpital de Charleroi,
- Le Réseau Hospitalier de Médecine Sociale de Tournai,
- L'Institut Bordet à Bruxelles,
- La Clinique Psychiatrique de Beau Vallon (Saint-Servais),
- La Clinique Psychiatrique des Frères Alexiens,
- Le Centre Psychiatrique Saint Bernard (Manage),
- La Clinique de la Forêt de Soignes (Waterloo),
- La Clinique du Bois de la pierre (Wavre),
- La Clinique sans Soucis (Bruxelles),
- Le Centre Hospitalier de Dinant,
- Le Centre Neurologique William Lennox (Ottignies),
- Le Centre Hospitalier Chrétien de Liège,
- Réseau Hospitalier d'Anvers (ZNA),
- L'Hôpital Universitaire d'Anvers,
- L'Hôpital de Mol,
- La Clinique Sint-Amadeus (Morstel),
- La Clinique Sint-Elisabeth (Turnhout),
- L'Hôpital Sint -Vincentus (Deinze)...



bluemind
LES NEUROSCIENCES AU SERVICE DE LA SANTÉ