

# Comment prévenir & faire face aux situations conflictuelles en milieu hospitalier ?

## Contexte

---

Les hôpitaux sont des environnements propices aux tensions : gestion des urgences, aléas, ressources limitées... Le médecin a ainsi un rôle crucial à jouer dans la prévention et gestion des conflits. De la reconnaissance des signaux précurseurs à la gestion des émotions, nous fournirons l'ensemble des clés pour gérer ces situations.

Ensemble, nos deux cabinets répondent à vos besoins de manière pragmatique :

- Adopale est expert de l'hôpital : > 900 interventions touchant l'ensemble des activités et acteurs.
- Oresys est expert en management : épanouissement des collaborateurs & performance durable de l'organisation sont indissociables.

## Objectifs

---

- Connaître les situations de crise en milieu hospitalier.
- Identifier les facteurs précurseurs du conflit.
- Diagnostiquer et analyser les différents types de conflits.
- Reconnaître les comportements en situation de conflit, le rôle des émotions et son propre mode de fonctionnement.
- Désamorcer le conflit (par l'utilisation d'outils et techniques relationnelles).
- Adopter une posture et un comportement verbal et non verbal adapté lors de situations conflictuelles ou tendues.
- Connaître et mobiliser les dispositifs de conciliation et de médiation dans la fonction publique.

## Renseignements complémentaires

---

### Financement

DPC Médical (NPAP)

### Date limite d'inscription :

15 Novembre 2024

### Pédagogie :

- Alternance de temps théoriques courts et d'ateliers participatifs, inspirés de cas réels.
- Fourniture d'outils pragmatiques, éprouvés en situation réelle, afin de faciliter leur prise en main et leur

adaptation à une situation spécifique.

- En amont de la formation, mise à disposition de documents pédagogiques en ligne.
- Possibilité de réaliser la formation en distanciel (pas de format hybride présentiel/distanciel).

## Programme

---

### En amont

- Mise à disposition de documents en ligne.

### Objectif 1

- Brainstorming sur les situations de crise rencontrées à l'hôpital.

### Objectif 2

- Tour de table : Quels facteurs précurseurs connaissez-vous ?
- Approche théorique : présentation des facteurs types déclencheurs de conflits.
- Echanges et retours d'expérience.
- Approche théorique : présentation de la spirale du conflit.

### Objectif 3

- Approche théorique : présentation des différents types de conflits.
- Atelier participatif : lien avec la pyramide de Dilts.

### Objectif 4

- Approche théorique : postures face au conflit de Thomas Kilmann.
- Mise en pratique : identifier les postures face au conflit dans des saynètes.
- Temps d'échange et retour d'expérience.
- Présentation des émotions principales liées au conflit.

### Objectif 5

- Présentation théorique d'outils et techniques relationnelles pour désamorcer le conflit.

### Objectif 6

- Mise en situation : variations du para- et du non- verbal dans une scène.
- Principes de l'assertivité.
- Principe de la communication non violente.
- Mises en pratiques.

### Objectif 7

- Présentation des dispositifs de conciliation et de médiation existants à l'hôpital

**Public**  
**Professionnels médicaux**

**Exercice**  
**2025**

**Code de formation**  
**7. 4**

**Nature**  
**AFC**

**Organisé par**  
**Adopale et Oresys**

**Durée**  
**7 heures**