

# Prévention et gestion des situations conflictuelles en établissement de santé

## Contexte

---

En milieu hospitalier, les professionnels de santé, qui ont chacun leur domaine de compétences, collaborent dans un intérêt commun. Cependant, ils peuvent avoir des points de vue différents, des divergences et les échanges qui en découlent peuvent conduire à des relations conflictuelles. Ce climat délétère nuit au bon fonctionnement d'un service et à titre individuel, génère de la souffrance au travail. Indirectement, les conflits d'équipe peuvent également compromettre la qualité de la prise en charge des patients. Pour un manager/médecin, la capacité à réguler/résoudre les conflits et les désaccords au sein de l'équipe est un atout crucial pour la réussite du travail en équipe.

## Objectifs

---

### Objectif général

- Prévenir et résoudre avec efficacité les conflits au sein d'une équipe hospitalière.

### Objectifs spécifiques

- Connaitre 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 de techniques relationnelles).
- Adopter une posture et un comportement verbal et non verbal adapté lors des situations conflictuelles ou tendues.
- Connaitre et mobiliser les dispositifs de conciliation et de médiation dans la Fonction Publique Hospitalière.

## Renseignements complémentaires

---

### Financement

DPC Médical (NPAP)

### Date limite d'inscription :

15 Novembre 2024

## **Pédagogie**

Active et basée sur la pratique :

- Test de positionnement
- Travail sur les représentations - carte mentale
- Apports théoriques illustrés par des cas pratiques
- Analyse réflexive des pratiques professionnelles
- Travaux de groupes et débriefing
- Simulations, mises en situations et jeux de rôles
- Bilan à froid à 3 mois sur plateforme

## **Programme**

---

- Identification des situations de crise en milieu hospitalier.
- Lien avec la détermination de la qualité de vie au travail.
- Les facteurs précurseurs du conflit : savoir identifier les signes avant-coureurs des situations de tension avant l'apparition du conflit.
- Le diagnostic et l'analyse des différents conflits.
- Les comportements en situation de conflit, le rôle des émotions et de son mode de fonction.
- Appropriation des techniques relationnelles et outils pour désamorcer un conflit.
- Mises en application des postures et comportement verbaux et non verbaux adaptés lors des situations conflictuelles.
- Les enjeux et la mise en œuvre de la conciliation et de la médiation dans la FPH et dispositifs pouvant être mobilisés.

**Public**

**Professionnels médicaux.**

**Exercice**

**2026**

**Code de formation**

**7-5**

**Nature**

**AFC**

**Organisé par**

**Formavenir**

**Durée**

**7 heures**