

# Module n°2 : PREVENTION ET GESTION DES SITUATIONS CONFLICTUELLES

## 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

---

Connaître les situations de conflit en milieu hospitalier

- Identifier les facteurs précurseurs de conflit et analyser les différents types de conflits
- Reconnaître les comportements en situation de conflit
- Repérer le rôle des émotions et son propre mode de fonctionnement
- Adopter une posture et un comportement verbal et non verbal adapté lors des situations conflictuelles
- Désamorcer le conflit par des techniques relationnelles et l'utilisation d'outils
- Connaître et mobiliser les dispositifs de conciliation et de médiation dans la FPH

### Public

**Professionnels médicaux exerçant ou souhaitant exercer des fonctions managériales**

### Exercice

**2026**

### Code de formation

**1-13**

### Nature

**AFR**

### Organisé par

**ANTIDOTE EXPERTISE**

### Durée

**14 heures**

### Typologie

**Action prioritaire (ex DPC)**

