PACA
Axe 2 : STRATEGIE, MANAGEMENT ET ORGANISATION

Module n°2 : Comment prévenir & faire face aux situations conflictuelles en milieu hospitalier ? [ADOPALE + ORESYS]

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

- Connaitre les situations de crise en milieu hospitalier
- Identifier les facteurs précurseurs du conflit
- Diagnostiquer et analyser les différents types de conflits
- Reconnaitre 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
- Connaitre et mobiliser les dispositifs de conciliation et de médiation dans la fonction publique

Renseignements complémentaires

Pour plus d'informations :

- Audrey DAVID - 04.91.17.71.28 - a.david@anfh.fr *Pour toutes demandes d'inscription, merci de vous rapprocher du service formation ou service RH de votre établissement*

Programme

EN AMONT : Mise à disposition de documents en ligne

MATINEE

- 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

APRES-MIDI

- 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 exerçant ou souhaitant exercer des fonctions managériales

Exercice
2026

Code de formation
2.19

Nature
AFN

Organisé par
ADOPALE / ANTIDOTE EXPERTISE / FORMAVENIR PERFORMANCES

Durée
7 heures

Typologie
Formation continue ou Développement des connaissances et des compétences