

# 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

---

- 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

---

### Pour plus d'informations :

- Audrey DAVID - 04.91.17.71.28 - a.david@anhf.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**