LORRAINE
Axe 8 : Formations à destination des personnels médicaux

# Médecin-manager : 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.

## 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

**Modalité pédagogique :** Présentiel

**Nombre de participants :** De 8 à 10 participants

**Coût pédagogique :** Financement sur les fonds mutualisés nationaux de l'ANFH au titre du DPCM (sous réserve de l'enveloppe disponible)

## Programme

**MATINEE**

- Brainstorming sur les situations de crise rencontrées à l'hôpital.
- Tour de table : Quels facteurs précurseurs connaissez-vous ?
- Les facteurs types déclencheurs de conflits.

- La spirale du conflit.
- Les différents types de conflits.
- Atelier participatif : lien avec la pyramide de Dilts.
- Postures face au conflit de Thomas Kilmann.
- Mise en pratique : identifier les postures face au conflit dans des saynètes.

- Présentation des émotions principales liées au conflit. **APRES-MIDI**

- Outils et techniques relationnelles pour désamorcer le conflit.
- Mise en situation : variations du para- et du non verbal dans une scène.
- Principes de l'assertivité.
- Principe de la communication non violente.
- Les 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**
**AFR 8.11**

**Nature**
**AFR**

**Organisé par**
**Adopale/Oresys ou Antidote Expertise ou Formavenir Performances**

**Durée**
**7 heures**

**Typologie**
**Formation continue ou Développement des connaissances et des compétences**