

## ACTION DE FORMATION NATIONALE VIE PROFESSIONNELLE EN ÉQUIPE HOSPITALIÈRE

Les personnels médicaux ont un rôle fondamental à jouer dans les équipes hospitalières pour contribuer à donner du sens aux efforts demandés aux professionnels, fédérer autour du projet de service et contribuer à l'entraide et au soutien au sein de l'équipe pour la qualité de vie au travail de chacun.

Cependant, leur formation initiale ne leur a pas donné d'outils managériaux pour **communiquer efficacement entre professionnels, activer les leviers de la motivation des équipes, conduire un projet participatif pour le service, gérer des conflits ou encore soutenir des professionnels** notamment impliqués lors d'un dommage associé aux soins ou de tensions avec les usagers. Tels sont les objectifs principaux de cette formation.

### PUBLIC VISÉ :

- > Professionnels médicaux

### ORGANISÉ PAR :

- > ANTIDOTE EXPERTISE

### DURÉE :

- > 2 jours consécutifs

### DATES :

- > 05-06 DECEMBRE 2019

### LIEU :

- > L'Estredelle  
Pont-du-Château (63)

### PRÉREQUIS :

- > Aucun

## OBJECTIFS

- > Connaître les principes d'une dynamique d'équipe hospitalière
- > Mobiliser des techniques d'écoute entre professionnels pour favoriser la confiance et le respect mutuel
- > Stimuler la motivation individuelle et collective en développant le partage de valeurs et règles et la reconnaissance au travail
- > Mettre en œuvre une démarche participative pour impliquer l'équipe sur les projets de service
- > Utiliser des techniques de gestion de conflit et soutenir de façon adaptée un professionnel mis en cause

## PROGRAMME

### JOUR 1

#### MATIN : La dynamique d'une équipe hospitalière

- Lien de la qualité du collectif de travail avec la qualité de vie au travail (QVT), la prévention des risques psychosociaux et la qualité des soins
- Définition et étapes de maturation d'une équipe - Impacts des spécificités d'une équipe hospitalière
- Rôle de la communication pour la sécurité des soins et la QVT - Leadership et Intelligence émotionnelle et sociale - Mécanisme de communication et freins - Attitudes de Porter et techniques de communication

#### APRES-MIDI : Stimulation de la motivation individuelle et collective

- Théories de la motivation au travail - Sources et leviers - Lien compétences / performance
- Reconnaissance au travail et feed-back efficace
- Fédérer par le sens, le partage d'une culture, de règles et de valeurs - Place de l'éthique, du Développement professionnel continu (DPC), de l'approche réflexive et analyse des pratiques

### JOUR 2

#### MATIN : Mobilisation autour du projet de service

- Projet de service et partage d'objectifs motivants (ou SMART) - Lien avec les besoins de santé - Rôle quant à l'équipe médicale et paramédicale
- Une conduite de projet selon l'approche QVT : stratégie prenant en compte la socio-dynamique de l'équipe - Expérimentation, innovation et « droit à l'erreur » - Démarche participative et communication face aux peurs et résistances

#### APRES-MIDI : Gestion des situations conflictuelles et soutien en équipe

- Décryptage des conflits au travail - Désamorçage par la clarification des malentendus et une communication assertive - Techniques d'arbitrage, négociation et médiation - Focus sur la médiation hospitalière en cas de réclamation de l'utilisateur
- Cohérence et soutien au sein de l'équipe hospitalière - Illustration en cas de dommage associé aux soins

## MODALITÉS PÉDAGOGIQUES



- Apports cognitifs synthétiques appuyés par diaporama
- Tests (positionnement & autodiagnostic)
- Technique post-it

- Études de cas notamment à partir de documents vidéos
- Exercices de communication en binôme ou trinôme

- Partage de pratiques
- Fiche de mémorisation
- Élaboration d'une carte conceptuelle