

## Comment prévenir & faire face aux situations conflictuelles en milieu hospitalier ?

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.

### PUBLIC VISÉ :

- ↗ Professionnels médicaux

### ANIMÉ PAR :

- ↗ Un formateur Adopale et un formateur Oresys

### NOMBRE DE PARTICIPANTS :

- ↗ 8 à 10 de préférence (jusqu'à 12 maximum)

### DURÉE :

- ↗ 1 jour

### PRÉREQUIS :

- ↗ Aucun

### CONTACT :

- ↗ Lison Divert  
lison.divert@adopale.com
- ↗ Caroline Faure  
caroline.faure@oresys.eu

## OBJECTIFS

- ↗ 1. Connaitre les situations de crise en milieu hospitalier
- ↗ 2. Identifier les facteurs précurseurs du conflit
- ↗ 3. Diagnostiquer et analyser les différents types de conflits
- ↗ 4. Reconnaître les comportements en situation de conflit, le rôle des émotions et son propre mode de fonctionnement
- ↗ 5. Désamorcer le conflit (par l'utilisation d'outils et techniques relationnelles)
- ↗ 6. Adopter une posture et un comportement verbal et non verbal adapté lors de situations conflictuelles ou tendues
- ↗ 7. Connaitre et mobiliser les dispositifs de conciliation et de médiation dans la fonction publique

## MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- ↗ Alternance de temps théoriques courts et d'ateliers participatifs, inspirés de cas réels issus de nos missions réalisées en milieu hospitalier
- ↗ Fourniture d'outils pragmatiques, éprouvés en situation réelle, afin de faciliter leur prise en main et leur adaptation à une situation spécifique
- ↗ En amont de la formation, mise à disposition de documents pédagogiques en ligne (consultation facultative)
- ↗ Possibilité de réaliser la formation en distanciel (pas de format hybride présentiel/distanciel)

## 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