

# F1 LA GESTION DES TENSIONS

---

## CONTEXTE

---

Les établissements de la Fonction Publiques Hospitalière réunissent en permanence de nombreux acteurs (patients, publics, corps médical, agents...). Chacun d'entre eux a des attentes, des exigences, des besoins différents, parfois difficile à concilier, souvent asynchrones, toujours essentiels pour le demandeur. Cette multiplicité d'acteurs et la mission intrinsèque des établissements de la Fonction Publiques Hospitalière positionnent fréquemment les agents en situations de stress. De plus, l'occurrence des risques à la Martinique est multiple, récurrente et parfois dramatique. Depuis 2006, la Martinique et par conséquent la Fonction Publique Hospitalière, n'a pas connue une année sans une crise majeure (Dengue, séisme, cyclone, inondation ou encore crise sociétale). Aussi les agents doivent se préparer à la gestion des situations « tendues » au quotidien ou encore continuer à mettre en œuvre leurs compétences en cas de risque majeur.

---

## OBJECTIFS

---

### Objectifs généraux

- Décrypter les mécaniques des situations de stress et des tensions
- Apprendre à anticiper, comprendre et désamorcer les situations de mésentente et d'incompréhension pouvant dégénérer en conflits individuels ou collectifs.
- Traiter et supprimer les tensions
- Prévenir les risques le plus en amont possible
- Améliorer sa communication et gérer les conflits au quotidien en élaborant des solutions durables

### Objectifs spécifiques

- Mettre en œuvre en amont les conditions pour pouvoir faire face à un risque majeur
- Gérer son stress, et rester professionnel en cas de crise majeure
- Prendre position pour gagner en efficacité
- Savoir et pouvoir « sortir » personnellement d'une situation de crise majeure : la résilience

## PUBLIC CIBLE

---

Tous

## DURÉE

---

À définir