

# Prévention et gestion des situations conflictuelles en établissement de santé

## Contexte

---

*Sera renseigné ultérieurement*

## Objectifs

---

### Objectif général

- Prévenir et résoudre avec efficacité les conflits au sein d'une équipe hospitalière.

### Objectifs spécifiques

- 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 de techniques relationnelles).
- Adopter une posture et un comportement verbal et non verbal adapté lors des situations conflictuelles ou tendues.
- Connaître et mobiliser les dispositifs de conciliation et de médiation dans la Fonction Publique Hospitalière.

## Renseignements complémentaires

---

### Financement

DPC Médical (NPAP)

### Date limite d'inscription :

15 Novembre 2024

### Pédagogie

Active et basée sur la pratique :

- Test de positionnement
- Travail sur les représentations - carte mentale

- Apports théoriques illustrés par des cas pratiques
- Analyse réflexive des pratiques professionnelles
- Travaux de groupes et débriefing
- Simulations, mises en situations et jeux de rôles
- Bilan à froid à 3 mois sur plateforme

## Programme

---

- Identification des situations de crise en milieu hospitalier.
- Lien avec la détermination de la qualité de vie au travail.
- Les facteurs précurseurs du conflit : savoir identifier les signes avant-coureurs des situations de tension avant l'apparition du conflit.
- Le diagnostic et l'analyse des différents conflits.
- Les comportements en situation de conflit, le rôle des émotions et de son mode de fonction.
- Appropriation des techniques relationnelles et outils pour désamorcer un conflit.
- Mises en application des postures et comportement verbaux et non verbaux adaptés lors des situations conflictuelles.
- Les enjeux et la mise en œuvre de la conciliation et de la médiation dans la FPH et dispositifs pouvant être mobilisés.

### Public

**Professionnels médicaux.**

### Exercice

**2025**

### Code de formation

**7. 5bis**

### Nature

**AFC**

### Organisé par

**Formavenir**

### Durée

**7 heures**