

# Module n°3 : Prévention et gestion des situations conflictuelles [ANTIDOTE EXPERTISE]

## Contexte

---

En milieu hospitalier, les professionnels de santé, qui ont chacun leur domaine de compétences, collaborent dans un intérêt commun. Cependant, ils peuvent avoir des points de vue différents, des divergences et les échanges qui en découlent peuvent conduire à des relations conflictuelles. Ce climat délétère nuit au bon fonctionnement d'un service et à titre individuel, génère de la souffrance au travail. Indirectement, les conflits d'équipe peuvent également compromettre la qualité de la prise en charge des patients. Pour un manager/médecin, la capacité à réguler/résoudre les conflits et les désaccords au sein de l'équipe est un atout crucial pour la réussite du travail en équipe.

## Objectifs

---

- Connaître les situations de conflit en milieu hospitalier
- Identifier les facteurs précurseurs de conflit et analyser les différents types de conflits
- Reconnaître les comportements en situation de conflit
- Repérer le rôle des émotions et son propre mode de fonctionnement
- Adopter une posture et un comportement verbal et non verbal adapté lors de situations conflictuelles
- Désamorcer le conflit par des techniques relationnelles et l'utilisation d'outils
- Connaître et mobiliser les dispositifs de conciliation et de médiation dans la Fonction Publique Hospitalière

## Renseignements complémentaires

---

Pour plus d'informations :

Audrey DAVID - (a.david@anfh.fr) - 04.91.17.71.28

## Programme

---

- Définition et recensement des situations conflictuelles à l'hôpital
- Les différents types de conflits
- Les facteurs précurseurs de conflit
- Les attitudes réactionnelles face aux conflits Les approches psycho-comportementales
- Les émotions : définition principales émotions et leurs manifestations
- Les 4 phases de l'émotion - Stratégies pour la canaliser

- L'émotion, signe d'un besoin à satisfaire
- Le mécanisme de la communication, ses filtres et ses obstacles
- L'observation des signaux de langage verbal, paraverbal, non verbal et du décalage entre le verbal et le non verbal
- Eviter et clarifier les malentendus
- Prendre en considération le système de valeurs de l'autre
- Concilier empathie et assertivité
- Pratiquer une Communication Non Violente selon Rosenberg le processus OSBD
- Les méthodes de gestion des conflits (DESC, arbitrage, négociation, conciliation et médiation) et leurs indications
- Le soutien au sein de l'équipe hospitalière

**Public**

**Professionnels médicaux exerçant ou souhaitant exercer des fonctions managériales**

**Exercice**

**2025**

**Code de formation**

**2.13**

**Nature**

**AFN**

**Organisé par**

**ADOPALE / ANTIDOTE EXPERTISE / FORMAVENIR PERFORMANCES**

**Durée**

**14 heures**

**Typologie**

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