

Module n°2 : Prévention et gestion des situations conflictuelles

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

Formation modulaire:

- Etre médecin et manager une équipe médico-soignante - 2 jours
- Prévention et gestion des situations conflictuelles en établissement de santé - 1 jour

Chaque module peut être suivi indépendamment de l'autre.

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.

Méthodes pédagogiques: □ Apports cognitifs synthétiques appuyés par diaporama □ Tests (positionnement & autodiagnostic) □ Technique post-it □ Etudes de cas classiques et via séquence vidéo □ Exercices de mise en situation de résolution de conflit □ Partage de pratiques □ Fiche de mémorisation □ Carte conceptuelle

Public

Professionnels médicaux exerçant ou souhaitant exercer des fonctions managériales

Exercice

2024

Nature

AFN

Organisé par

ANTIDOTE EXPERTISE

Durée

7 heures