

Vie professionnelle en équipe hospitalière : prévention et gestion des situations conflictuelles en établissement de santé

Les établissements hospitaliers font face à des situations de tension de plus en plus marquées : enjeu de disponibilités des ressources humaines et matérielles, épuisement au travail, perte de sens et lassitude des professionnels, fonctionnement en équipe malgré des intérêts parfois divergents, etc.

Ces irritants quotidiens aboutissent parfois à des conflits, empêchant de créer une dynamique d'équipe vertueuse et pérenne. Afin d'outiller les professionnels hospitaliers pour qu'ils puissent animer leurs équipes et prévenir et gérer ces situations de conflits, nous vous proposons le programme de formation suivant, en 2 modules.

1. Vie professionnelle en équipe hospitalière : être médecin et manager une équipe médico-soignante

PUBLIC VISÉ :

➤ Professionnels médicaux exerçant ou souhaitant exercer des fonctions managériales

ORGANISÉ PAR :

➤ ADOPALE / ORESYS

NOMBRE DE PARTICIPANTS :

➤ 8 – 12 participants

DURÉE :

➤ 2 jours consécutifs (14 heures)

PRÉREQUIS :

➤ Aucun

CONTACT :

➤ Contact ANFH :

Contact Adopale :
Lison Divert, manager
/ formatrice
lison.divert@adopale.com

OBJECTIFS

- Connaître les principes d'une dynamique d'équipe hospitalière
- Utiliser des méthodes adaptées pour instaurer une relation de confiance, d'écoute et de respect mutuel même en situation de tension
- Favoriser la motivation de chacun en reconnaissant sa place et son rôle au sein d'une équipe pluriprofessionnelle y compris pour les plus jeunes
- Mettre en œuvre une démarche collective permettant d'impliquer tous les membres de l'équipe dans les projets du service
- Soutenir un collègue confronté à une situation difficile

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Support de la formation remis à chaque apprenant
- Prise en compte des éléments de contexte, notamment du parcours et du profil des apprenants
- Équilibre entre exposé théorique des règles et cas pratiques via des réflexions participatives
- Effectifs limités afin de favoriser la participation et l'apprentissage
- Questionnaires de satisfaction et évaluation à froid des participants

PROGRAMME

- **Prise de recul sur le fonctionnement hospitalier et la dynamique d'équipe hospitalière**
- **Poser un cadre de fonctionnement où instaurer la confiance**
 - Posture Boss du manager
 - La matrice RACI
- **Postures et outils en situations de tensions**
 - Règles d'or face à un problème
 - La posture + / +
 - La pratique du feedback
- **Favoriser la motivation via le storytelling**
 - Posture Leader du manager
 - Théorie du storytelling
 - Mises en pratique
- **Mise en œuvre et animation d'un démarche collective**
 - Création de votre cascade de performance
 - Animation de réunions d'équipes régulières
 - Lien avec la résolution de problème et le maintien de la motivation des équipes
- **Soutenir un collègue**
 - Posture Coach du manager
 - Ecoute active et questionnement

2. Prévention et gestion des situations conflictuelles en établissement de santé

PUBLIC VISÉ :

➤ Professionnels médicaux exerçant ou souhaitant exercer des fonctions managériales

ORGANISÉ PAR :

➤ ADOPALE / ORESYS

NOMBRE DE PARTICIPANTS :

➤ 8 – 10 participants

DURÉE :

➤ 1 jour (7 heures)

PRÉREQUIS :

➤ Aucun

CONTACT :

➤ Contact ANFH :

Contact Adopale :
Lison Divert, manager
/ formatrice
lison.divert@adopale.com

OBJECTIFS

➤ 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 techniques relationnelles)

➤ Adopter une posture et un comportement verbal et non verbal adapté lors de situations conflictuelles ou tendues

➤ Connaître et mobiliser les dispositifs de conciliation et de médiation dans la fonction publique hospitalière

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

➤ Support de la formation remis à chaque apprenant

➤ Prise en compte des éléments de contexte, notamment du parcours et du profil des apprenants

➤ Équilibre entre exposé théorique des règles et cas pratiques via des réflexions participatives

➤ Effectifs limités afin de favoriser la participation et l'apprentissage

➤ Questionnaires de satisfaction et évaluation à froid des participants

PROGRAMME

▪ Les situations conflictuelles en établissement de santé

- Les situations de crise hospitalières, foyer de conflits
- Identification des facteurs précurseurs du conflit
- La pyramide de Dilts
- La spirale du conflit

▪ Les différents types de conflits et les comportements adoptés en réponse

- Les 6 types de conflits et leur criticité potentielle
- Les 5 postures face au conflit de Thomas Kilmann
- Mise en pratique : reconnaître les postures face au conflit
- Connaître sa posture préférentielle
- Le rôle des émotions dans le conflit

▪ Outils et techniques relationnelles pour désamorcer

- Clarification du problème racine
- Accord sur le désaccord
- Compréhension du besoin sous-jacent

▪ Adaptation de sa posture et son comportement

- Mise en situation
- Assertivité
- Communication non violente

▪ Les dispositifs de conciliation et de médiation de la fonction publique hospitalière