



HAL
open science

La médiation des conflits interpersonnels dans les Etablissements Publics de Santé : une approche innovante impliquant un management organisationnel territorialisé

Jean Couret

► To cite this version:

Jean Couret. La médiation des conflits interpersonnels dans les Etablissements Publics de Santé : une approche innovante impliquant un management organisationnel territorialisé. Journée de l'École doctorale Sciences Sociales et Humanités - Octobre 2023, Oct 2023, PAU, France. hal-04399726

HAL Id: hal-04399726

<https://univ-pau.hal.science/hal-04399726>

Submitted on 17 Jan 2024

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



Distributed under a Creative Commons Attribution - NoDerivatives 4.0 International License

La médiation des conflits interpersonnels dans les Etablissements Publics de Santé : une approche innovante impliquant un management organisationnel territorialisé

Jean Couret

Sous la direction de David Carassus (Professeur IAE PAU-BAYONNE), Fatéma Safy-Godineau (Maître de Conférences, IAE PAU-BAYONNE)

Contexte

- Profondes mutations de l'Hôpital Public durant ces 15 dernières années (tension de l'activité, crise COVID 19, pénurie des ressources humaines, organisations territoriales, modèle économique)
- Intérêt fort du Ministère des Solidarités et de la Santé : stratégie d'amélioration de la qualité de vie au travail « *prendre soin de ceux qui nous soignent* » (2016)
- Mise en place d'un observatoire national pour la QVT des professionnels de santé et du médico-social en lien avec une politique d'intervention sur les conflits internes, RPS
- Instauration d'un dispositif de résolution des conflits

Problématique

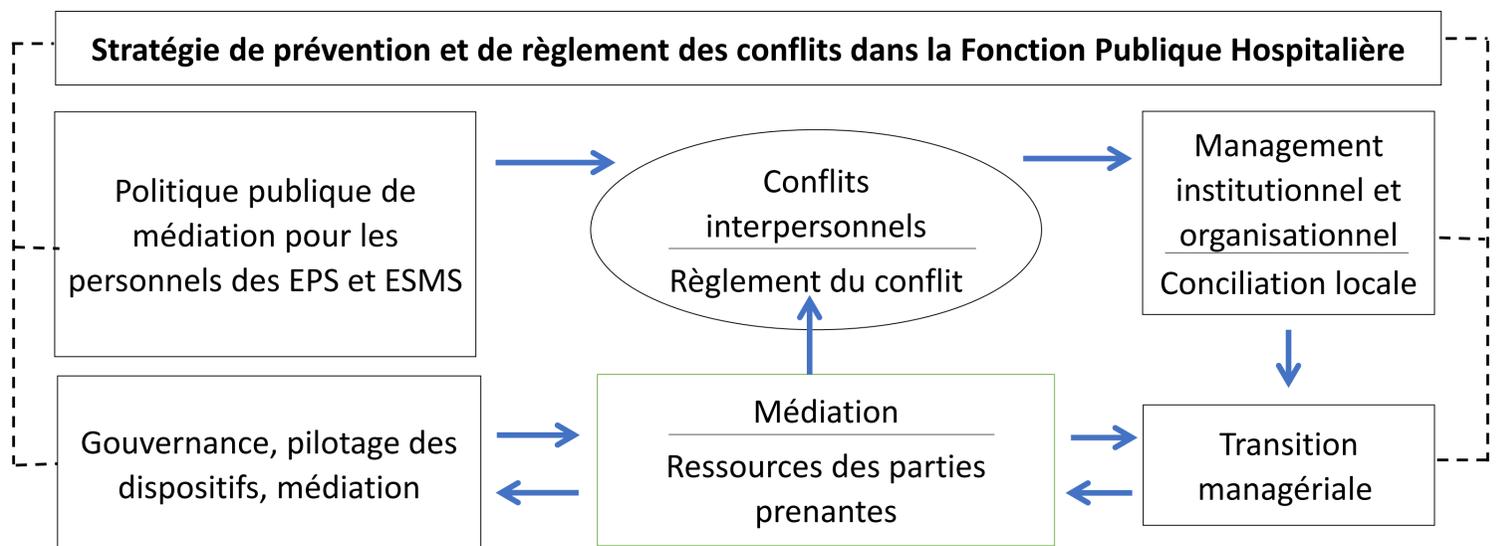
Comment le processus de médiation des conflits à l'hôpital peut-il être le vecteur d'un management transformationnel ?

- Types et modes de médiation et de conciliation appliqués dans l'institution hospitalière publique ?
- Evolution du management organisationnel face à l'innovation dans la mise en œuvre de la politique de médiation
- Ressources produites au décours du processus de médiation par les parties prenantes, conduite et pilotage d'une politique publique

Cadre théorique et modèle de recherche

Revue de littérature

- 1) **Théories des parties prenantes et des ressources** : Bonnafous-Boucher, Rendtorff, Freeman, Pesqueux
- 2) **Innovation** : Lorino, Pesqueux, Gibert, Carassus
- 3) **Médiation** : Stimec, Demoulin, Pekar-Lempereur, Salzer, Fiutak, Morineau, Faget, Bensimon, Bonafé-Schimdt, Fisher-Ury-Paton
- 4) **Conflits** : Cormier, Weeks, Touraine, Compère, Cazals-Ferré, Crozier, Watzlawick, Bateson, Habermas
- 6) **Recherche-action** : Allard-Poesi, David, Stimec, Sepiéter, Dubost, Hess



Méthodologie

Etude qualitative en situation de médiation, méthode de recherche-action

- Etudes de cas de médiation en établissements de santé (3)
- Enquête par questionnaires auto-administrés (114)
- Entretiens individuels et de groupe semi-directifs, en médiation et auprès de professionnels (100)
- Réunions de l'instance régionale de médiation et AAP (20)
- Immersion en observation participante
- Cartographie des parties prenantes
- Cartographie socio-affective des parties prenantes et des interactions en situation de médiation
- Analyse de dossiers de médiation (Ministère de la Santé), (3)

Résultats et implications

- Le pilotage de la politique publique de médiation implique une **intégration** de ses objectifs dans la **gouvernance** des établissements
- L'intervention en médiation suppose une **articulation** de ses dispositifs et de ses modes d'action avec le management institutionnel
- Les **parties prenantes** (médiés) de l'action de médiation co-produisent une **ressource** qui apporte une réponse au **règlement des litiges et des désordres** organisationnels consécutifs
- Préconisations en matière de **transition managériale**, de gouvernance territorialisée de la médiation, de management institutionnel



Programme
Etapes de la thèse

Contact :

Jean Couret
Laboratoire de Recherche en Management (LiREM)
j.couret@univ-pau.fr