

# SEMINAIRE - ACTION

## RESOUDRE LES CONFLITS PAR LA MEDIATION

24 MAI 2019

18 places disponibles

Fédération hospitalière de France - 1 bis, rue Cabanis - 75014 Paris



**Durée :** 1 jour  
9H30 à 17H30

### Publics :

- Directeurs
- Managers
- Médecins
- Cadres

### Méthode :

Dispenser un contenu théorique modéré privilégiant la réponse aux questions des participants

-  
Apporter les connaissances requises au moyen d'un débat collectif de situations

-  
Echanges de bonnes pratiques

-  
Interactivité

-  
Extraits vidéos et exercices

### Intervenant :

Pascal CHRISTIN

### Tarif (net de TVA) :

490€ par personne  
(Déjeuner inclus)

### SPH Conseil :

N° déclaration d'organisme de formation :

11754382775

### Inscriptions et information

Clara NAVARRO LOPEZ

01.44.06.85.85

[Clara.navarro@sphconseil.fr](mailto:Clara.navarro@sphconseil.fr)

[www.sphconseil.eu](http://www.sphconseil.eu)

### Certifiés



N° 0035294

### OBJECTIF

Dans le cadre d'une transformation managériale, organisationnelle, métier... déclenchée, entre autre, par des regroupements d'établissements, la qualité relationnelle devient primordiale pour éviter tout risque de conflit.

Malgré tout, en fonction de la perception qu'ont les personnes de la transformation, il est possible de prévoir leur réaction et résistance. Un changement qui est imposé par la direction/le manager/l'environnement... et qui est mal accueilli, sera générateur de conflit et impactera la qualité relationnelle. Les conséquences se répercuteront sur la prise en charge du patient ainsi que la performance des équipes.

Mais comment rétablir le dialogue et trouver des solutions pour sortir du conflit ? Quels sont les outils de la médiation pouvant aider à rétablir la qualité relationnelle? Quelle est la posture que doit adopter le manager? Comment anticiper les risques de tensions dans un contexte de transformation ?

Cette formation vous permettra de repartir avec des réponses et des solutions qui contribueront à la réussite de vos projets de changement appliqué au contexte hospitalier

### PROGRAMME

- > Accueillir un changement
- > Les ingrédients d'un conflit
- > Le comportement des personnes en conflit
- > La posture du manager médiateur
- > Les issus d'un conflit – Adversité/Altérité
- > Les principes de la qualité relationnelle pour anticiper et résoudre un conflit
- > Le processus de médiation

### INTERVENANT



**Pascal CHRISTIN** est expert du management, certifié médiateur professionnel et coach. Après 10 ans comme chef de projets dans l'industrie automobile, il accompagne depuis 20 ans les organisations, les équipes et les individus dans le but de favoriser un fonctionnement harmonieux et le développement de la qualité relationnelle. Ces expériences comme manager et dirigeant l'ont amené à développer une posture permettant d'accompagner ses collaborateurs dans leur autonomie.