

# SEMINAIRE - ACTION

## « GESTION DES CONFLITS ET MÉDIATION »

12 et 13 novembre 2020

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



### OBJECTIF

- Faire évoluer son regard sur le conflit: du danger à opportunité.
- Connaître les étapes et les réactions typiques face aux désaccords.
- Identifier ses freins émotionnels et personnels à la résolution du conflit, apprendre à gérer ses émotions.
- Développer ses capacités d'écoute et d'empathie pour favoriser les conditions propices à l'échange.
- Gérer les situations de conflit : les différentes attitudes dans le conflit de pouvoir (avantages/inconvénients).
- S'approprier d'outils de gestion de conflits pour s'orienter vers la coopération : structure d'un entretien de résolution de conflit (préparer-explorer-résoudre) ; DESC et F.E.T
- S'entraîner à conclure une divergence.
- Se positionner comme un tiers dans un conflit : arbitre et médiateur.

### PROGRAMME

- Autodiagnostic : reflexes et automatismes comportementaux en situation de conflit
- Identifier des premiers repères pour gérer un désaccord, un conflit
- S'entraîner à repérer et mieux maîtriser ses émotions
- Synthèse : les étapes de la démarche pour gérer un conflit
- La résolution des conflits avec la médiation: raison d'être et finalité
- Posture, outils et démarche avec la médiation : démarche en 5 étapes ; déroulement du questionnement
- Entretien d'arbitrage
- S'entraîner sur des situations vécues et apportées par les participants
- Training : Mises en situations - Jeux de rôles - Cas pratiques

### INTERVENANT



Co-auteur de plusieurs ouvrages dont « Les 5 clés pour gérer les conflits au travail », **Alex FEBO** est un passionné des relations humaines. Il intervient en tant que coach et/ou formateur dans les secteurs de la santé et socio-éducatif, dans l'industrie, l'administration, les services, avec à chaque fois le même dénominateur commun : l'humain et son épanouissement.

**Durée :** 2 jours  
9H00 – 17H00

#### 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

#### Intervenant :

Monsieur Alex FEBO

#### Tarif (net de TVA) :

980,00 € nets de taxes  
(déjeuners inclus)

#### SPH Conseil :

N° déclaration d'organisme de formation : 11754382775

#### Inscriptions et information :

Clara NAVARRO LOPEZ  
01 44 06 85 85

[sphcampus@sphconseil.fr](mailto:sphcampus@sphconseil.fr)  
[www.sphconseil.eu](http://www.sphconseil.eu)

#### Certifiés



N° 0035294