

Formation :

Prévention et gestion des

situations de tension et de conflit

Objectifs de la formation

Diagnostiquer et analyser une situation de conflit
Identifier les émotions et leur place dans la situation conflictuelle
Pratiquer l'écoute active et l'assertivité
Utiliser les techniques de médiation pour prévenir et gérer le conflit

Contenu de la formation

- Les notions de conflit, de violence et d'agressivité
- Les fondamentaux de la communication en médiation
- La prise en compte des émotions
- L'outil « Médiation » pour prévenir et gérer le conflit
- Bilan et évaluation de la formation

Les notions de conflit, de violence et d'agressivité

- La définition du conflit et les notions de violence et d'agressivité
- Les aspects légaux en lien avec les notions de conflit, de violence et d'agressivité
- L'identification et la reconnaissance du conflit
- Les différents types de conflits
- Les éléments déclencheurs, les causes, les conséquences et les enjeux du conflit du conflit et la notion de conflictualité positive
- La mécanique de l'escalade conflictuelle et les phases du processus
- Les différentes attitudes possibles face au conflit : fuite, soumission, affrontement, compromis et coopération
- L'identification des différentes sorties de conflit : la médiation, la négociation, la conciliation et l'arbitrage

Les fondamentaux de la communication en médiation

- Les composantes de la communication : les acteurs, le message, la forme et le fond du message, le canal, le contexte.
- Les types de communication : verbale, non verbale et para verbale
- L'écoute active : reformulation, ré expression des sentiments, utilisation et pertinence des questions, recadrage, synchronisation
- La prise en compte des codes et des filtres de la communication comme barrières de la communication

La prise en compte des émotions

- La définition des émotions
- Les émotions de base et le modèle de Plutchik
- La différence entre humeur, sentiment et émotion
- La reconnaissance de ses émotions et de celles des autres
- L'utilité de dire ses émotions pour favoriser l'affirmation de soi

L'outil "Médiation" pour prévenir et gérer le conflit

- La définition et les objets de la médiation
- La posture de médiation sociale : les piliers de la médiation sociale, l'empathie et l'assertivité, la congruence de la parole et du geste
- Récréer les bases de la relation / de la coopération : l'écoute active, accepter les points de désaccord, réussir à dire « non », être dans une volonté de résoudre le conflit.
- Les techniques DESC (Décrire, Exprimer, Spécifier, Conclure) et JEEP (Je Empathie Emotion Précis).
- Les techniques de la médiation en temps réel.
- Le processus de médiation en temps différé en 5 étapes
- La gestion du conflit en temps réel en toute sécurité : les zones de sécurité, les postures physiques, les mots à ne pas employer.
- L'implication personnelle et la distance professionnelle
- La prise en compte de chacun dans le conflit : moi, mon collègue, mon collaborateur
- Revisiter le conflit et son traitement et capitaliser la démarche : savoir tirer collectivement les bénéfices dans l'après conflit.

Méthodes pédagogiques :

Une pédagogie active, concrète, participative dirigée vers l'opérationnalité.

- Apports théoriques et pratiques
- Discussions de groupes, des travaux en sous-groupes, des mises en situation, des études de cas pratiques et des exercices individuels.
- Travail à partir de cas pratiques, d'exemples et de vécus professionnels.
- Echanges d'expérience entre le formateur et les participants
- Support de formation « Laïcité et valeurs de la République »

Durée :

3 jours

Public :

Tout professionnel ou bénévole ayant à gérer de la relation

Pré requis :

Aucun

Tarif :

Par participant : **480 euros** nets de taxe (repas non inclus)

Tarif groupe, nous consulter

Nous contacter :

Email : optimaconseils@optima.tm.fr

Téléphone : 02.99.14.92.31

Notre organisme de formation est certifié

