



Médiation et gestion de conflits

Référence :

SSI.87

Durée conseillée :

2 jours

Tarif en inter-entreprise :

1280 € HT / personne

Tarif en intra-entreprise :

1395 € HT/ jour / groupe

<https://www.cnfce.com/formation-mediation-et-gestion-de-conflits>

Formation médiation et gestion de conflits : Médiateurs, apprenez à gérer un conflit

Comment gérer un conflit ? Comment faire de la médiation une solution pour lutter contre un conflit naissant ? Comment désamorcer une situation conflictuelle ? Notre **formation médiation et gestion de conflits** aidera les stagiaires de votre entreprise à répondre à ces questions tout en leur apportant des connaissances concrètes en termes de psychologie et de self-défense. Parce qu'il est capital d'assurer sa sécurité et celle de ses collaborateurs, ce stage pourvoiera également un atelier de self-défense visant à maîtriser les gestes techniques de dégagement en cas d'agression.

Nota : cette formation peut se faire dans vos locaux (intra entreprise) ou dans l'un de nos centres en inter entreprise.

Objectifs pédagogiques

- Maîtriser une situation conflictuelle, éviter la surenchère et intégrer le rôle d'un médiateur
- Savoir garder la maîtrise de soi, gérer son stress et ses émotions
- Comprendre la typologie des personnalités et adapter son comportement
- Maîtriser les gestes techniques de dégagement en cas d'agression

Programme

Comprendre les situations conflictuelles pour les désamorcer

- Appréhender les différentes phases du conflit oral
 - L'incompréhension : genèse du stress et des conflits
 - Panorama des facteurs déclencheurs des tensions
- Développer son attitude d'écoute, poser les bonnes questions
- Construire une réponse appropriée en intégrant les attentes de chacun

Savoir désamorcer un conflit et jouer son rôle de médiateur

- Identifier les différents profils de personnalité : Typologie et notions de compréhension
- S'adapter au style de communication de son interlocuteur (Communication verbale)
- Adopter une attitude physique rassurante et stable (Communication non verbale)
- Maîtriser sa prise de parole et quelques techniques et outils : voix, regard, gestuelle
- Faire le point sur les différents automatismes du comportement
- Sortir des blocages : prendre du recul, gérer son stress, améliorer ses réflexes
- Transformer l'agression en critique utile et constructive
- Gérer les insultes, gérer son stress et ses émotions en cas d'agression
- Maîtriser les techniques de l'assertivité dans les situations agressives

Sécurité et techniques de self-defense en cas d'agression

- S'approprier les placements de sécurité
 - Apprentissage des placements sécurisés en fonction du lieu et de la situation
 - Connaître les distances de sécurité
 - Comment assurer la protection de soi et de ses collaborateurs ? Notions de binôme
 - Apprentissage des placements à privilégier dans les situations extrêmes : Envisager la fuite
- Maîtriser les techniques de sécurité des personnes
 - Appréhender les moyens de contrôler et maîtriser un individu agressif : L'immobilisation
 - Apprendre les techniques de dégagements (de soi et d'un collègue)
 - Appréhender l'esquive des coups

Public & prérequis

Public cible

- Mediateurs
- Personnel de sécurité
- EHPAD
- Personnel amené à rencontrer un public difficile

Pré-requis

Aucun prérequis pour suivre la formation médiation et gestion de conflits

Méthodes pédagogiques

- Apports théoriques et pratiques
- Entretien de groupe
- Retour d'expérience
- Mise en situation
- Atelier Self-Défense
- Support de cours **formation médiation et gestion de conflits**

Évaluation des acquis en fin de formation

Dates et lieux

Date de début	Date de fin	Lieu de formation
06-01-2021	07-01-2021	LYON
27-01-2021	28-01-2021	CLASSE VIRTUELLE
10-02-2021	11-02-2021	PARIS
04-03-2021	05-03-2021	BORDEAUX
17-03-2021	18-03-2021	LILLE
01-04-2021	02-04-2021	PARIS
19-04-2021	20-04-2021	CLASSE VIRTUELLE
06-05-2021	07-05-2021	BORDEAUX

25-05-2021	26-05-2021	LILLE
22-06-2021	23-06-2021	LYON
07-07-2021	08-07-2021	BORDEAUX
20-07-2021	21-07-2021	CLASSE VIRTUELLE
04-08-2021	05-08-2021	LYON
06-09-2021	07-09-2021	PARIS
20-09-2021	21-09-2021	LILLE
06-10-2021	07-10-2021	BORDEAUX
20-10-2021	21-10-2021	LILLE
04-11-2021	05-11-2021	LYON
22-11-2021	23-11-2021	CLASSE VIRTUELLE
01-12-2021	02-12-2021	PARIS

