

# Médiation & Prévention des conflits

Exploiter les techniques de la communication non violente pour gérer des situations quotidiennes ou complexes

## Points forts

- 98,2% de satisfaction du contenu et de la convivialité,
- une formation complète et concrète faite de simulations
- découverte des outils de la communication non violente

## Public visé

- Tout professionnel désireux de progresser dans sa communication interpersonnelle au travail et en lien avec du public, des bénéficiaires, des usagers...

## Objectifs de la formation

- Identifier les mécanismes du conflit et des comportements d'agressivité
- Connaître les principes de la communication non-violente et utiliser les outils dédiés
- Acquérir les techniques d'écoute active et de reformulation
- Optimiser et prévenir les difficultés relationnelles
- Mettre en place des stratégies de résolution de conflits adaptées au contexte
- Effectuer des entretiens de médiation dans des univers variés (associatif, professionnel ou familial)

## Prérequis pédagogiques

- Avoir une expérience professionnelle de 2 ans minimum
- Avoir renseigné les questionnaires envoyés une fois l'inscription validée

## Prérequis techniques

**Disposer d'un outil numérique avec caméra / son ainsi que d'une connexion Internet**

## Modalités & moyens pédagogiques

### A distance en e-learning + Suivi en VISIO sur 2 mois :

120 heures dont 80H e-learning incluant des quiz, test, vidéos, ouvrages entiers à télécharger, 20H en 6 VISIO de 3H30 avec une formatrice experte réparties sur 5 semaines + 20H de mise en situation tutorée

## Contact

Celine **CHEVALLIER**  
Responsable pédagogique  
celine.c@counselling.fr  
02 52 35 20 74



# PROGRAMME DE LA FORMATION

## MANAGEMENT DE PROXIMITÉ

### ● Module d'introduction

Expression libre sur les pratiques et les problématiques actuelles + Explication évaluation du parcours

### ● Parcours

● Votre parcours de formation est organisé en modules comprenant contenus théoriques et exercices d'évaluation ●

### 1- Maîtriser les concepts et outils de la communication

- Les principes de la communication : canaux, modes et registres
- Les freins à la communication : cadre de référence, proxémie et bruits
- Diagnostiquer votre attitude récurrente en situation de communication classique et délicate
- S'exprimer avec assertivité et identifier les attitudes non assertives et leur risques
- Utiliser des gestes pour faire passer les émotions

● Exercices d'expression de communication orale

● Décodage de gestes courants

### 2-Adapter son message pour maintenir l'engagement

- Diagnostic de ses atouts et moteurs avec le modèle DISC
- Reconnaître rapidement les profils de personnalité
- Adapter sa communication orale et non verbale à la personnalité de l'Autre

● Simulations de messages avec le modèle DISC

### 3-Prévenir et gérer les conflits

- Analyse des situations, facteurs déclencheurs, des protagonistes
- Comprendre les comportements d'agressivité, de violence
- Identifier les différents niveaux, types et origines des conflits
- Sortir du jeu victime, bourreau, sauveur
- Gérer les désaccords : Médiateur ou arbitre ? Extérieur ou directement concerné ?
- Désamorcer le conflit et en sortir de manière durable
- Evaluer le processus de conflit pour ne pas le reproduire

● Exercices d'évaluation des connaissances

● Simulations de réponses ou de messages avec le modèle DESC

### 4-Agir en médiateur : posture et outils

- Observer les situations, écouter les parties prenantes
- Reformuler et synthétiser les propos de chaque partie
- Questionner pour faire émerger une solution venant des parties
- Maîtriser les techniques d'entretien
- Mesurer la valeur ajoutée des silences
- Valider un protocole d'actions
- Assurer le suivi de cette médiation

● Simulations d'entretiens avec les étapes du protocole de médiation

### 5-Interagir avec d'autres professionnels

- S'intégrer dans une équipe de travail, travailler en relation avec d'autres partenaires.
- Dialoguer, négocier avec tact persuasion
- Participer à la mise en œuvre de projets.
- Rendre compte des situations observées, des informations collectées.
- Planifier son travail et s'adapter à une situation non prévue.
- Déterminer les priorités d'action.
- Participer activement à des réunions interdisciplinaires

● Réalisation de comptes-rendus d'observation

● Préparation d'ordre du jour

● Découvertes de méthodes d'animation participatives

### 6- Adopter une posture assertive et avec la communication non-violente

- Repérer et Gérer ses émotions et celles des autres
- Découvrir et Exploiter les principes et les outils de la communication non violente
- Maîtriser les étapes du modèle OSBD
- Exprimer ses émotions, ses besoins et des demandes claires avec efficacité et sans se répéter
- Faire s'exprimer autrui avec sang-froid

### Clôture & Evaluation

- Création d'un rapport court d'analyse de communication
- Création d'une carte mentale des acquis de la formation
- Evaluation de la satisfaction de formation

# DÉROULEMENT DE LA FORMATION

## MANAGEMENT DE PROXIMITÉ

### Délai d'accès

Envoi des codes d'accès et des tests de positionnement sous 14 jours max. après votre inscription.

1

**Echange de 1H avec la responsable pédagogique pour identifier les objectifs de formation, valider les pré-requis + débriefing sur vos tests de positionnement**

2

**Accès au parcours e-learning composé de diverses ressources :**

- Vidéos, exercices, tests, quiz interactifs
- Ouvrages téléchargeables
- Supports visuels
- Retranscription des vidéos

3

**Suivi pédagogique en VISIO hebdomadaires de 3H30 sur 6 semaines**

Tout au long de la formation, vous pourrez bénéficier d'un accompagnement pédagogique de la formatrice grâce à des échanges en VISIO individuels ou en groupe. Calendrier des VISIO à définir lors de votre inscription et à planifier sur 6 semaines max.

### Méthodes mobilisées

Plateforme LMS, partage d'écran en VISIO, quiz, études de cas, simulations, mises en situation, préparation à la certification, assistance technique whatsapp, sms

4

**Résultats obtenus:** Attestation de formation

**Préparation de la certification en VISIO de 1H devant un jury**

Les modalités du passage de la certification seront détaillées lors du debriefing d'entrée.

Préparation au passage du bloc de compétences RNCP37240BC02 -  
Prévention et médiation du Titre RNCP37240



### Financement

Eligible France Travail - Région- OPCO - CPF - Personnel  
Tarif selon modalités de financements et conditions INTER/ INTRA  
Devis sous 48h

## ACCESSIBILITÉ POUR TOUS

Nos formations à distance sont **accessibles** à certaines situations de handicap grâce à des modalités pédagogiques variées (retranscription des contenus vidéo, partage d'écran, tutorat par mail/SMS...).

Renseignements auprès de notre référente Handicap Céline Chevallier par courriel [formations@counselling.fr](mailto:formations@counselling.fr) ou au **02 52 35 20 74**.

