

Formation

Médiation et Prévention des conflits



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 ou les différences culturelles, sociales
- Mettre en place des stratégies de résolution de conflits adaptées au contexte
- Effectuer des entretiens de médiation dans des univers variés en appliquant la déontologie de la médiation sociale (associatif, professionnel ou familial)
- Appliquer le Code national de déontologie du médiateur et le cadre légal en vigueur
- Garantir la traçabilité : charte, consentement, clause de confidentialité, protocole d'accord moral

Prérequis pédagogiques

- Justifier d'une expérience (salariée ou bénévole) d'au moins 6 mois, dans des fonctions d'animation, d'accueil du public, d'information, ou d'accompagnement.

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 1 an

70 heures dont 40H e-learning incluant des quiz, test, vidéos, ouvrages entiers à télécharger, 12H en 12 VISIO de 1H00 réparties 1 an pour des mise en situation tutorée avec une formatrice experte + 18H de travail personnel et préparation à la certification à passer lors d'une VISIO de 1H

Contact

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

PROGRAMME DE LA FORMATION

Médiation et prévention des conflits

● 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-Conduire un processus complet de médiation

- Maîtriser les règles de déontologie, éthique, neutralité, impartialité, confidentialité ...
- 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 et le protocole de médiation
- 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-Communiquer en situation multi-culturel

- S'intégrer dans une équipe de travail aux interlocuteurs ayant des besoins variés (culture, handicap, valeurs, partenaires des instances privés/publics)
- Repérer les systèmes de valeurs, codes différents
- Repérer les mécanismes sous-jacents à l'interculturalité
- Dialoguer, négocier avec tact et persuasion
- Participer activement à des réunions interdisciplinaires

● Réalisation de comptes-rendus d'observation

● Exercice sur les représentations sociales, culturelles

● Découvertes de méthodes d'animation inclusives

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

- Mise en situation fictive d'entretien tri-partite de médiation
- 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

Attention : les intitulés des chapitres du parcours LMS visible sur le site peuvent être légèrement différents de ceux mentionnés dans le programme à cause des actualisations fréquentes de nos vidéos. Les objectifs restent respectés et conformes aux attentes du référentiel de compétences.

3

Suivi pédagogique en VISIO hebdomadaires de 3H30 sur 8 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 8 semaines max.

Méthodes pédagogiques et moyens mobilisés

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

Modalités d'évaluation

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 RNCP41674BC02 -
Réaliser un service de médiation sociale et interculturelle



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 celine.c@councelling.fr ou au **02 52 35 20 74**.