



Programme de Formation

Gérer un conflit par la médiation

Organisation

Durée : 14 heures

Mode d'organisation : Présentiel

Contenu pédagogique



Public visé

Tous les professionnels des établissements sanitaires et médico-sociaux.



Objectifs pédagogiques

- ♦ Comprendre la dynamique des situations de tension (individuelles et collectives) pour les anticiper
- ♦ Analyser les causes, les différents types de conflits et leurs stades de développement
- ♦ Développer sa capacité à vivre le conflit, sans dramatiser, le minimiser ou le fuir
- ♦ Connaître les objectifs et le cadre de la médiation
- ♦ Connaître les méthodes et outils appropriés pour apaiser les tensions et désamorcer les conflits
- ♦ Utiliser la médiation comme un outil de communication et de management (le cas échéant)



Description

JOUR 1

- ♦ Connaître les différents concepts de communication interpersonnelle définir l'acte de communication : savoirs de base
- ♦ Donner du sens à l'acte de communication
- ♦ Se mettre en situation de communication pour identifier ses ressources, ses freins et les axes de progrès, interagir et coopérer de manière constructive

JOUR 2

- ♦ Gérer ses émotions dans la communication interpersonnelle pour gagner en efficacité professionnelle
- ♦ Développer l'empathie, l'assertivité et le positionnement dans la communication interpersonnelle,
- ♦ Ecouter pour mieux communiquer : l'écoute active
- ♦ Déjouer les pièges de la communication interpersonnelle pour gérer une situation délicate,
- ♦ Rétablir et entretenir la communication interpersonnelle



Prérequis

Pas de prérequis



Modalités pédagogiques

Un modèle pédagogique interactionnel

- ◆ Apprenant actif
- ◆ Appropriation et construction collective des savoirs
- ◆ Réflexivité
- ◆ Alternance d'apports méthodologiques et d'analyse de pratiques
- ◆ Travail en groupe et sous-groupes , ateliers
- ◆ Partage d'expérience
- ◆ Techniques du brown paper et du mind mapping
- ◆ Illustration par mise en situation



Moyens et supports pédagogiques

Des supports et moyens centrés sur le professionnel

- ◆ PDF ou Power Point de présentation
- ◆ Cas pratiques, études de cas et exercices
- ◆ Supports illustratifs : vidéos, podcast, documents...



Modalités d'évaluation et de suivi

Des modalités d'évaluation adaptées

- ◆ Auto-évaluation et questionnaire de positionnement
- ◆ Evaluation des connaissances et des compétences en continu
- ◆ Questionnaire d'évaluation des acquis des participants
- ◆ Questionnaire de satisfaction des participants

Un suivi personnalisé

- ◆ Bilan détaillé de la formation remis à l'établissement
- ◆ Possibilité de contacter le formateur après la formation pour assurer une bonne continuité
- ◆ Apports de connaissances basées sur les besoins des participants et de l'établissement



Informations sur l'accessibilité

Un référent handicap est à votre écoute pour tout besoin en compensation : Mme Gulistan ALTUN - 01 49 66 22 51

Partenariat avec l'AGEFIPH : www.agefiph.fr