

Formation - Gestion des conflits en temps réel

Acquérir les bons réflexes pour intervenir en situation de conflit.

Médiation

Communication non violente

Objectifs

- Comprendre les phénomènes d'agressivité et de violence
- Analyser la mécanique du conflit
- Prévenir, par la posture et la communication adaptée, les situations de conflits
- Résoudre les conflits en temps réel, en face-à-face, via les techniques de la médiation

Contenu de la formation

Principes de base de la dynamique du conflit :

- **La mécanique de l'escalade conflictuelle**: l'agressivité, la violence et ses différentes formes ; le conflit, ses typologies, ses sources et ses éléments déclencheurs ; la dynamique de groupe.
- **Analyse du processus de désescalade**: la prise en compte des émotions et la satisfaction des enjeux
- **Positionnement du médiateur dans la gestion de conflits**: la médiation et les autres modalités de résolution de conflits (négociation, conciliation, arbitrage, jugement) ; les avantages de la médiation et de la négociation.

La boîte à outil du médiateur social pour gérer des tensions ou un conflit :

- **Observer une situation conflictuelle**: attitudes et comportements de l'autre, de soi-même, analyse du discours porté,
- **Gestion des risques**: identification des risques potentiels en médiation urbaine, les positionnements de sécurité (intervenir face à un groupe, à des personnalités en difficulté)
- **Techniques et méthodes pour gérer les conflits**: la maîtrise de l'agressivité, la gestion de conflit en temps réel, la médiation en face-à-face
- **Techniques de refus ou pour répondre aux objections**: l'assertivité, le refus

CODE : 2716 | Mise à jour : 02/11/2020

FORMATION PRÉSENTIELLE

PUBLIC CIBLE

Personnels en contact avec de publics, Médiateurs sociaux urbains

PRÉ-REQUIS

Pas de pré-requis. Avoir des bases en communication, des aptitudes et/ou pratique de la médiation sociale, est un plus.

DURÉE

3 jours (21 heures)

SESSION INTER

450€/stagiaire

Aucune session n'est actuellement programmée

SESSION INTRA

Nous consulter

Modalités pédagogiques

- Documents supports de formation projetés
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation

Evaluation des résultats

- Mises en situations
- Formulaire d'évaluation de la formation

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Veuillez faire connaître vos besoins au plus tôt lors de nos échanges. La prise en compte d'un besoin spécifique peut nécessiter un délai pour étudier les modalités d'adaptation ou d'orientation.

Taux de satisfaction des stagiaires :

★★★★☆ 95% (36)



Christiana LINUS

Consultante, Médiatrice & Formatrice

Christiana Linus Médiation

Développement des compétences en Médiation et Gestion de conflits

📞 07 67 03 44 17

✉ contact@linus-mediation.fr