



---

# 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](http://www.agefiph.fr)