FICHE PROGRAMME

FORMATION (réf. SEC11P)

CONSEILS FORMATIONS

Médiation et gestion de conflits

Description du service :

Développer une posture de médiation pour limiter l'escalade et gérer les situations sensibles.

Objectifs :

- Comprendre les étapes d'un conflit et la place du médiateur.
- Adapter sa communication aux profils rencontrés.
- **G**érer le stress et connaître les gestes de protection abordés en atelier.

Contenu :

Analyser le conflit

- Identifier phases, attentes et sources d'incompréhension.
- Découvrir les différentes phases du conflit oral.
- L'incompréhension : genèse du stress et des conflits.

Posture de médiation

- Écouter les parties, poser des questions et formuler une réponse équilibrée.
- Repérer les différents profils de personnalité : Typologie et notions de comprehénsion.
- S'adapter au style de communication de son interlocuteur (Communication verbale).

www.mdconseil-formation.com / 06 68 58 73 28
marc.duvollet@mdconseil-formation.com

CONSEILS FORMATIONS

Communication adaptée

- Ajuster paroles et langage corporel tout en gardant son calme.
- S'approprier les placements de sécurité.
- Apprentissage des placements sécurisés en fonction du lieu et de la situation.

Protection personnelle

- Découvrir les techniques de dégagement prévues dans l'atelier pratique.
- Appliquer ces repères à une situation professionnelle concrète.

Mise en pratique et retour

- Travailler une situation proche du terrain des participants.
- Comparer plusieurs réponses et observer leurs effets dans un échange ou un incident.
- Construire des réflexes adaptés à son contexte professionnel.

Public cible :

- Médiateurs, personnel de sécurité, **EH**PAD et agents en contact avec un public difficile

Prérequis :

Aucun prérequis

Modalités pédagogiques :

Apports théoriques et pratiques, échanges et exercices adaptés au sujet.

Validation :

Auto-évaluation préalable et évaluation des acquis en fin de formation.

Durée de la formation :

2 jours



