

MANAGEMENT – MÉDIATION ET GESTION DES CONFLITS



2 formats au choix

**Durée : 14h en individuel
à distance ou en présentiel**

Zoom sur les spécificités de l'individuel : flexibilité, personnalisation, aménagement du programme, le tout en fonction de vos besoins et convenance. Avec démarrage immédiat en fonction de vos disponibilités et de celles du formateur.



2 lieux au choix

De chez vous, à distance ou dans nos locaux
au 8 bis rue de l'Eperon 75006 Paris.
Métro Saint Michel ou Odéon
Parking Vinci à la Place St André des Art



Equipement

En présentiel, nous mettons à votre disposition des ordinateurs PC équipés des licences adéquates mises à jour. A distance, c'est à vous de jouer et d'avoir un ordinateur équipé des licences adéquates. Dans ce cas, notre équipe peut vous conseiller.



Public visé & pré-requis - Salariés, demandeurs d'emploi, auto entrepreneurs, particuliers ou bénévoles souhaitant progresser dans l'acquisition de connaissances et savoirs. Pour chacun, une maîtrise basique de l'ordinateur est demandée.

Accessibilité - Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap, notamment grâce à notre partenariat avec HACTIF, structure spécialisée pour nous permettre d'adapter nos formations aux besoins de chacun. Si vous êtes concerné(e), n'hésitez pas à contacter notre référent en toute confidentialité. Chlomo Zenou - 01 43 29 28 45 - chlomo.peaj@gmail.com

Méthodes et moyens pédagogiques

Tout au long de la formation, des temps théoriques alternent avec des temps pratiques (créations de contenus, exercices, recherches, simulations, jeux, études de cas...). Des supports écrits sont transmis au stagiaire en versions numérique et papier. En amont de la formation, un test de positionnement ou un entretien téléphonique sont réalisés pour définir les besoins et demandes des stagiaires afin que la formation corresponde au mieux.

En présentiel - En appui des temps théoriques, un diaporama et un écran mural sont utilisés, tout en laissant place à une forte interactivité entre les stagiaires et les formateurs.

En distanciel - Une solution à distance permettant la vidéo, le son, le partage d'écran, l'enregistrement des sessions, est utilisée : la formation est ainsi organisée sous la forme de classe virtuelle ou de visioconférence ou de elearning. Un assistant technique est également sollicité afin d'apporter une aide aux stagiaires qui auraient du mal à se connecter.



Formateurs expérimentés - Experts en médiation et en gestion de litiges, tous nos formateurs cumulent de nombreuses journées de formation auprès de différents organismes dont notre structure.

Evaluation - À l'issue de la session,

Un test de fin de formation (QCM, créations, exercices, projet, présentation orale) est réalisé afin de valider les acquis.

Chaque stagiaire est invité à participer à un bilan oral "à chaud" complété par un questionnaire "à froid" envoyé quelques semaines plus tard, pour connaître l'impact de la formation suivie et d'en mesurer les apports au niveau professionnel.

Chaque stagiaire reçoit une attestation de fin de formation reprenant les compétences acquises ou en cours d'acquisition ainsi qu'une attestation de présence. Dans le cas des formations à distance, un certificat de réalisation est délivré par nos soins.

Tarifs & financement

*Nos tarifs sont nets de TVA,
par heure et par personne,
déjeuner non compris*

Cette formation est éligible à l'ensemble des financements liés à la formation continue : OPCO, CPF, AIF, FNE... N'hésitez pas à nous contacter pour des conseils.

SESSION EN INDIVIDUEL 14H - 840 €

Certification incluse : OUI

Je réserve ma place

Je souhaite un devis pour un groupe déjà constitué

Les détails finaux concernant la formation (lieu, durée, présentiel, distanciel...) sont indiqués dans le devis et la convention, remis avec le règlement intérieur de PEAJ.

Une question ? Besoin d'aide ? S'inscrire ?

Contactez-nous au 01 43 29 28 45

contact.peaj@gmail.com

marielucie.peaj@gmail.com

www.peaj.org



MANAGEMENT – MÉDIATION ET GESTION DES CONFLITS



OBJECTIFS

- Faire le tour des champs lexicaux utiles : médiation, conflit, communication, respect de l'autre et de soi, médiateur, écoute active, professionnalisme
- Clarifier le rôle d'un médiateur, ses actions et son positionnement pour anticiper les conflits :
- Repérer les situations à risque.
- Pouvoir aborder le conflit avec sérénité
- Mener les personnes vers la résolution



PROGRAMME

PARTIE 1 : ANTICIPER LES SITUATIONS À RISQUE

LE RÔLE D'UN MÉDIATEUR POUR ANTICIPER LES CONFLITS

- Établir et maintenir une relation de confiance. Faire émerger le besoin à partir de l'expression de la demande.
- Assurer un premier niveau d'information ou d'aide à la communication - analyser les différentes composantes d'une situation.
- Accompagner les personnes dans la construction de leurs réponses.
- Établir ou rétablir la relation entre des personnes ou entre une personne et une structure. Contribuer par une démarche de médiation, à la résolution de situations conflictuelles entre deux parties.
- Évaluer les actions menées et rendre compte de son activité.

REPÉRER LES SITUATIONS CONFLICTUELLES

- Apprendre à gérer les relations clients/usagers et la gestion des réclamations, savoir faire face à des situations conflictuelles, inhabituelles ou déstabilisantes, savoir réagir face aux préjugés, désamorcer l'agressivité
- Avoir un comportement sécurisant : acquérir des techniques permettant de gérer les situations de crise, connaître, repérer et prévenir les situations à risques.

PARTIE 2 : RÉSOUDRE LES LITIGES

PRENDRE DU REcul FACE À UN CONFLIT

- Accepter la critique, maîtriser ses émotions et soigner la communication non verbale
- Contenir sa peur, sa colère, son stress et dépasser les réactions trop fortes
- Prendre du recul. Se dissocier et respirer : traiter le conflit comme un problème à résoudre.

MENER LES PERSONNES EN CONFLIT VERS LA RÉOLUTION

- Comprendre la notion d'écoute active et comprendre
- Dialoguer et poser des questions ciblées pour comprendre les ressentis, motivations et besoins. Exprimer une volonté réelle de comprendre et de rechercher ce que la personne à vraiment voulu dire.
- Reformuler dans l'apaisement - Pacifier les débats en trouvant les mots justes face à la situation en cours et laisser les personnes s'exprimer avec de l'empathie. Vérifier qu'elles se sont exprimées pleinement.
- Adopter une posture de facilitateur de communication pour établir des ponts avec les personnes en conflit : jouer les ambassadeurs.
- Connaître les techniques pour "calmer le jeu" et rétablir un climat de confiance pour amener les personnes dans un état d'esprit ouvert et positif.
- Prendre en compte le cadre de référence de chacun quitte à adapter son langage et sa gestuelle.
- Impliquer son interlocuteur dans la recherche de solutions globales puisqu'un médiateur équivaut à une tierce personne ayant le recul nécessaire pour permettre à deux personnes en conflit d'élaborer par elles-mêmes la solution à leur problème.
- Négocier un accord gagnant - gagnant pour chacun.
- Ramener les personnes dans un cadre posé, en réaffirmant la nécessité pour tous d'appliquer le règlement intérieur et les obligations contractuelles.