



OBJECTIFS

- Observer et comprendre les mécanismes du conflit et les différents enjeux de ces situations conflictuelles
- Enrichir ses capacités de communication et relationnelles
- Passer de l'affrontement à la résolution de problème en utilisant le processus de médiation
- Analyser ses interventions professionnelles

PROGRAMME

- Restituer et analyser les enjeux des conflits dans le cadre professionnel
 - Typologie des principaux conflits dans les situations conflictuelles usagers / entourage ou usagers / professionnels
 - L'axe des réactions face aux conflits (exposé théorique)
- Savoir créer un climat de communication et de coopération
 - Présentation des principes issus de la Communication Non Violente (CNV) selon Marshall B. Rosenberg
 - Appropriation et utilisation en situations professionnelles
- Passer de l'affrontement à la résolution de problème à partir du processus de médiation
 - Passer du conflit à la « négociation raisonnée »
 - Présentation des grands principes et des différentes étapes du processus de médiation
- Travailler dans un esprit de médiation
 - Apprendre à poser des actes de médiation, dans sa pratique professionnelle
 - Savoir prendre du recul sur ses pratiques professionnelles et ses valeurs

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Exposés théoriques avec support à conserver
- Echanges avec les participants
- Mises en situations à partir d'exercices individuels et collectifs

+ Profil de l'intervenant : *Dominique HUGER, Médiatrice Familiale – Référente médiation et Formatrice pour différentes filières de l'IRFSS – Co-responsable du DU « Médiation / Gestion des conflits » à l'université de Tours*



DURÉE

2 jours soit 14h

PUBLIC

Tout public

DATES

Nous consulter

LIEU

Sur site

PRIX

Nous consulter

Prise en charge possible de votre formation par votre OPCO

Croix-Rouge Formation Professionnelle (CRFP)



02 47 88 47 17 | crfp.cvdl@croix-rouge.fr