

Ms04 De la confrontation au dialogue : savoir gérer les conflits en temps réel

Fiche technique

Secteur

Social

Public

Adultes relais

Durée

3 jours

Organisme de formation

☛ FRANCE MEDIATION

Lieux & dates

☛ Groupe 1

paris

Du 7 au 9 nov. 2018

Interlocuteur OF

Thérèse BOUVIER

therese.bouvier@francemediation.fr

01.55.03.00.85

Contexte

La Direction régionale de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale d'Île-de-France (DRJSCS), en lien avec les Préfectures de département et les Directions départementales de la cohésion sociale (DDCS) et le soutien du Commissariat général à l'égalité des territoires, propose un **plan de professionnalisation à destination des médiateurs sociaux en « contrat Adulte-Relais »** qui exercent sur le territoire francilien.

Le plan régional contribue à la réalisation de cette mission et vise à permettre aux bénéficiaires de ces postes d'envisager un emploi durable hors dispositif spécifique. Pour cela, il propose des **modules de formation dispensés par France Médiation** pour leur assurer une réinsertion efficace en saisissant l'opportunité de développer de nouvelles compétences transférables à d'autres métiers ou d'autres structures.

Cette offre de formations est composée de modules fondamentaux, portant sur les compétences clés nécessaires à l'exercice du métier, et de modules de spécialisation dans les différents champs d'intervention de la médiation sociale ou d'approfondissement, pour aller plus loin dans sa pratique.

Objectifs

- ☛ Comprendre les composantes d'une **agression verbale ou physique**
- ☛ Progresser dans la **maîtrise de soi** en situation conflictuelle
- ☛ Désamorcer des conflits en tant que médiateur social

Prérequis

Aucun prérequis n'est demandé

Contenu

Maitriser les différents éléments de compréhension face à une agression verbale ou physique

- ☛ Définir et connaître : ☛ L'agressivité
- ☛ La violence
- ☛ Le conflit

- ☛ Repérer les composantes et la typologie des conflits
- ☛ Identifier les différents profils en situation conflictuelle
- ☛ Comprendre les conséquences des réactions en miroir et de l'escalade conflictuelle
- Améliorer ses aptitudes à la communication et à la gestion de conflits en face à face**

- ☛ Définir et pratiquer l'écoute
- ☛ Savoir questionner

- ⇒ Evaluer une situation avec discernement
 - ⇒ Reconnaître les facteurs déclencheurs de réactions d'agressivité
 - ⇒ Identifier les enjeux d'une situation conflictuelle
 - ⇒ Apprendre à dire non pour éviter une relation instrumentalisée
 - ⇒ Les étapes d'une médiation à chaud pour désamorcer une situation d'affrontement et recréer un lien social entre les parties
- Prendre conscience de sa manière de réagir en situation conflictuelle**
- ⇒ Apprendre à ne pas faire du conflit une affaire personnelle
 - ⇒ Comprendre ce que le conflit renvoie sur soi : 3 clés pour un essai de définition
 - ⇒ Maîtriser les émotions au sein des relations interpersonnelles : se connaître et reconnaître l'autre
- Cas pratiques**
- ⇒ Mise en œuvre des éléments clés de la méthode
 - ⇒ Analyse des difficultés ou succès remportés à partir de cas vécus
 - ⇒ Approfondissement de la méthode à partir des cas étudiés
- Conclusions, bilan de la formation**