

CORSE

Axe 1 : Qualité de vie au travail (QVT), santé au travail et conditions de travail

Gérer un conflit par la médiation

Contexte

Les établissements sociaux et médico-sociaux connaissent une augmentation significative et préoccupante des actes de violences et des situations de crises dans leurs différents services. Ces événements mettent à mal la sécurité et la psychologie des professionnels et des usagers. Les méthodes pédagogiques proposées durant cette formation viseront à soutenir, valoriser les forces et le potentiel existants chez chaque professionnel présent afin de lui permettre de valider, d'approfondir, d'adapter et/ou modifier ses pratiques.

Objectifs

- Détecter et identifier les facteurs déclenchants d'une situation de violence
- Prévenir l'escalade et anticiper sur les situations pouvant dégénérer
- Maîtriser les techniques de communication appropriées pour gérer l'agressivité en amont et en situation
- Être capable d'adapter son attitude, son comportement et de mieux gérer son stress et ses émotions face à un ou des agresseurs afin d'assurer au mieux sa propre sécurité et celle de son entourage
- Avoir recours à des techniques d'auto-défense afin de maintenir une distance de sécurité, pouvoir se protéger et se dégager
- S'accorder en équipe sur les modalités de réactions individuelles et collectives en fonction des situations critiques rencontrées

Renseignements complémentaires

Pour plus d'informations :

Alicia GARDE (a.garde@anhf.fr) 04.20.61.01.46

Programme

■ La notion de conflit

- Les différents types de conflits
- L'identification des situations de conflits managériaux et de son positionnement
- Les facteurs de difficultés dans un conflit
- Les différentes tactiques de gestion de conflits

■ La négociation raisonnée pour gérer les conflits

<https://www.anfh.fr/les-offres-de-formation/AZA62t9talQILBFyZ7gG>

- Le double-enjeux dans une résolution de conflit
- Les différents types de négociation
- La méthodologie de la négociation raisonnée
- Les deux outils fondamentaux de la négociation raisonnée

■ La préparation de la résolution de conflit

- Le renforcement de sa posture
- La préparation de son argumentaire
- La préparation des questions et des points à investiguer chez son interlocuteur
- La préparation de sa stratégie de sortie
- L'investigation et l'identification des intérêts de son interlocuteur
- La conversion des intérêts en critères de solution
- La méthode de prise de notes lors d'une résolution de conflit
- Les 5 règles d'or de la négociation raisonnée
- La méthode de communication de son plan de contrainte afin de faire réfléchir son interlocuteur
- La méthodologie de recherche de solution constructive : le brainstorming
- Les techniques de neutralisation des tactiques déloyales
- L'investigation et l'identification des intérêts de son interlocuteur

■ La préparation de la médiation

- Le rôle du médiateur
- Les principes de la médiation
- Les enjeux de la médiation
- Les résultats possibles de la médiation
- Les objectifs de la médiation
- Le diagnostic amont de la médiation
 - La préparation de la médiation
 - Le déroulé type d'une séance de médiation

Exercice
2025

Code de formation
1.01 AFR

Nature
AFR

Organisé par
EXCELLENS FORMATION

Durée
14 heures

Typologie
Formation continue ou Développement des connaissances et des compétences

