

Médiation professionnelle

Médiateurs, apprenez à gérer un conflit

Comment gérer un conflit ? Comment faire de la médiation une solution pour lutter contre un conflit naissant ? Comment désamorcer une situation conflictuelle ? Notre formation médiation et gestion de conflits aidera les stagiaires de votre entreprise à répondre à ces questions tout en leur apportant des connaissances concrètes en termes de psychologie et de self-défense.

Objectif

A l'issue de la formation, diverses compétences vous seront transmises, notamment :

- Maîtriser une situation conflictuelle, éviter la surenchère et intégrer le rôle d'un médiateur
- Savoir garder la maîtrise de soi, gérer son stress et ses émotions
- Comprendre la typologie des personnalités et adapter son comportement
- Maîtriser les gestes techniques de dégagement en cas d'agression

Les pré-requis

Aucun pré-requis n'est nécessaire pour suivre cette formation.

Public concerné

Toute personne désirant découvrir la médiation professionnelle.

Validation

Une attestation de fin de stage est délivrée.

Une évaluation pratique & théorique sera réalisée en fin de parcours.

Les points forts

Formation réalisable à distance,
en présentiel ou un mix des deux.
Formation sur mesure et adaptée.
Devenez autonomes !

Accessibilité

Pour les personnes
en situation de handicap,
Vous pouvez consulter cette page pour vous orienter au mieux.

Délai d'accès

Il est variable en fonction
de votre statut et du
financement de la formation.
Pour en savoir plus, contactez-nous

Contenu de la formation

Comprendre les situations de conflit, les désamorcer *(de 8h à 10h)*

- Appréhender les différentes phases du conflit oral
- Développer son attitude d'écoute, poser les bonnes questions
- Construire une réponse appropriée en intégrant les attentes de chacun

Désamorcer un conflit et jouer un rôle de médiateur *(de 12h à 14h)*

- Identifier les différents profils de personnalité : Typologie et notions de compréhension
- S'adapter au style de communication de son interlocuteur (Communication verbale)
- Adopter une attitude physique rassurante et stable (Communication non verbale)
- Maîtriser sa prise de parole et quelques techniques et outils : voix, regard, gestuelle
- Faire le point sur les différents automatismes du comportement
- Sortir des blocages : prendre du recul, gérer son stress, améliorer ses réflexes
- Transformer l'agression en critique utile et constructive

- Gérer les insultes, gérer son stress et ses émotions en cas d'agression
- Maîtriser les techniques de l'assertivité dans les situations agressives