

Prévenir et gérer LES CONFLITS

Le conflit fait partie du quotidien, il constitue l'une des formes des interactions humaines. Il naît de la confrontation de deux vérités, de deux libertés et transforme les différences en divergences et différends. Généralement source de difficultés, d'incompréhensions, d'aveuglement sur nous-mêmes, sur l'autre, sur notre relation ; il nous invite à prendre en compte un besoin, un point de vue, un problème à résoudre
'La dispute alimente la dispute et englutit ceux qui s'y plongent' Sénèque

Après avoir élaboré un vocabulaire et des références communes sur les notions de conflit et de violence, nous identifierons les principales causes et formes du conflit, repèrerons diverses réactions face au conflit et attitudes génératrices de violence. Nous envisagerons une approche positive du conflit, verrons comment développer une attitude génératrice d'apaisement des tensions. Nous aborderons différents modes de gestion des conflits.

Développer une COMMUNICATION POSITIVE

Communiquer est inhérent à toute relation, personnelle ou professionnelle. Même lorsque nous ne parlons pas, nous communiquons avec nos regards, nos gestes, nos silences... Si la communication constitue l'une des richesses des relations humaines, elle est malheureusement souvent source d'incompréhension, de souffrance, d'interprétation et de malentendus.

'Nos émotions sont dans nos mots comme des oiseaux empaillés' H. De Montherlant

Après avoir abordé les fondamentaux de la communication interpersonnelle et ses enjeux, nous identifierons les principaux freins et facilitateurs de la communication verbale et non verbale, repèrerons les différents canaux de communication, appréhenderons l'importance des émotions. Nous verrons comment développer une écoute active empathique et communiquer sur un mode non violent et nous exercerons à la reformulation clarificative.

Découvrir la MEDIATION et ses APPLICATIONS

Il n'y a guère de guerre qu'entre partenaires, qu'ils soient choisis comme les associés, les époux, les collègues de travail..., ou subis comme les voisins d'immeuble ou de frontière, les copropriétaires, les héritiers... Quand le dialogue direct est nécessaire mais difficile voire impossible, l'intervention d'un tiers s'avère généralement utile.

'La médiation est un temps de réunion dans un temps de désunion' C. Moinet

Après avoir situé le contexte d'émergence de la médiation, nous aborderons le concept de médiation, son cadre, processus et règles déontologiques et repèrerons ses différents champs d'intervention. Nous découvrirons les techniques de médiation et nous exercerons à la posture spécifique du tiers médiateur. Nous identifierons les différences et les complémentarités entre processus de médiation et actes de médiation ; médiation et thérapie ; médiation et négociation, arbitrage ou conseil.

S'adresse aux professionnels

de la relation inter personnelle

(social, médicosocial, éducatif, paramédical, médical, juridique, commercial, agents d'accueil...)

souhaitant découvrir et développer savoirs, savoir-faire et savoir-être utiles dans leur quotidien

L'intervenante Ghylaine Comba

formatrice expérimentée,
médiatrice diplômée,
ex cadre de l'action sociale
et médico sociale

La méthode active s'appuie sur un processus participatif et inductif

Les moyens pédagogiques :

- ✓ Apports théoriques et pratiques
- ✓ Exercices, échanges, cas pratiques
mise en situation, jeux de rôle
- ✓ Support pédagogique
- ✓ Evaluation dynamique
- ✓ Fil conducteur pour chaque module
- ✓ Session d'approfondissement sur une thématique possible

Les modalités

- ✓ Groupe constitué en intra ou inter
- ✓ Intervention sur site
ou dans nos locaux
à Nîmes ou Draguignan
- ✓ Proposition de module sur-mesure en fonction du projet
- ✓ De 1 à 4 journées selon projet
- ✓ Coût selon devis établi gratuitement