

Gérer les conflits par la médiation

Objectifs

Cette formation a pour but de permettre aux participants d'aborder la notion de conflit. Le conflit dans tous ses états, tant personnel, qu'interpersonnel, groupal ou organisationnel. Que ce soit dans un contexte privé, social ou professionnel mais aussi afin de pouvoir apporter une expertise aux « clients » du travailleur. Le terme « client » doit ici être compris au sens large : bénéficiaires, usagers, personnes n'appartenant pas à l'organisation du professionnel.

Il s'agira donc d'arriver à comprendre les dynamiques conflictuelles et leurs conséquences :

- Apprendre à se positionner dans les conflits ;
- Pouvoir agir avec des outils appropriés sur sa propre implication dans le conflit
- Pouvoir agir en tant qu'intervenant (aidant) potentiel dans un conflit de tiers ;
- « Comment je génère le conflit, l'alimente et le termine ? »

Programme

Jour 1 : La communication et moi ?

Notions générales de communication interpersonnelle, schémas, axiomes, notions de rétroaction, principes de questionnement, assertivité, émotions, cadre de référence, croyances limitantes et influence, pouvoir recevoir la critique,...

Jour 2 : Le conflit et moi ?

Notions de conflits et pistes éventuelles de résolution. Types de conflits, amplitude des conflits, principes systémiques, ma position dans le conflit, faits, jugement et interprétation. Notions de sauveur, persécuteur et de victime. Quand et comment lâcher prise dans le conflit ?

Jour 3 : Le conflit ; j'agis ou pas ?

La conciliation et la médiation : principes de base et méthode de mise en œuvre.

Principes de base en communication non violente, principes de base d'intelligence émotionnelle, principes de base en écoute active. Echanges d'expériences et exercices de mise en situation. Que faire après un conflit ?

Situations spécifiques conflictuelles : l'hyper conflit, les différences culturelles et sexuelles. Eviter l'épuisement d'un intervenant, menace de suicide,...

Ces contenus sont avant tout indicatifs et reflètent une approche générale. Ils peuvent varier d'une journée à l'autre en fonction des attentes et des questionnements des participants ainsi que de leur niveau dans le domaine.

Méthode pédagogique

L'approche se propose d'être dynamique. La méthode est basée sur quelques apports théoriques et sur des échanges d'expériences accompagnés de nombreux exercices et mises en situation (jeux de rôle).

Public

Toute personne impliquée dans un travail social, de relation d'aide ou se destinant à l'être.

Groupe limité à 15 personnes

Formateur

Eric LOUARD, Médiateur et Formateur indépendant

Horaire

De 9h à 12h et de 13h à 16h

Le mardi 17 mars 2020 ; le vendredi 3 avril 2020 – le jeudi 23 avril 2020

Lieu

Asbl C.E.D.S. – Espace Charlemagne
Place de la République Française, 1 à 4000 LIEGE

Participation : 260€