Médiation : accompagner et résoudre les conflits

Comprendre, décoder et intervenir autour des conflits interculturels

Public
Professionnel du secteur social, médico-social, sanitaire ou associatif.

Prérequis
Aucun.

Objectifs
Mener des actions de médiation et de médiation interculturelles en fonction du contexte d'intervention sociale et éducative.
S'approprier les fondamentaux, les outils, le processus de la médiation pour faciliter la communication, apaiser des tensions, résoudre un problème.
Décoder la culture pour traiter le malentendu.
Repérer le contexte et la pertinence d'une intervention par la médiation au sein des établissements représentés par les apprenants.

Programme

Les fondements et processus de la médiation
- Situation des besoins en médiation dans le développement de cette approche au sein des institutions.
- Le cheminement et les impacts d'un conflit (mécanismes, enjeux, stratégies, impacts dans le relationnel).
- Les relations interpersonnelles et les mécanismes liés aux préjugés impactant la qualité de la communication.
- L'implication des parties bénéficiaires de la médiation dans le processus de résolution en les responsabilisant.
- L'utilité de la créativité dans les alternatives trouvées (étape de résolution).

Les outils d'intervention en médiation
- Mise en place d'un cadre de médiation selon les situations de conflits, d'intervention, du public, du contexte, des problématiques interculturelles identifiées.
- Ecoute et altérocentrage autour des faits, des conséquences, des sentiments ressentis, des besoins – décentration facilitant la neutralité dans la posture.
- Reformulations permettant l'avancée de l'échange et des résolutions.
- Contractualisation de l'accord et des solutions coconstruites.

Méthodes et modalités pédagogiques
En présentiel.
Recueil des attentes.
Tour de table.

Pédagogie active, centrée sur l'apprenant et ses expériences issues du terrain (apports théoriques et pratiques, mises en situation).
Mises en situation et entraînements pratiques – utilisation de grilles de travail et co-construction de grilles adaptées aux situations.

Modalités et délai d'accès

Modalités d'accès : fiche d'inscription (à télécharger sur le site de l'ITS) dûment complétée à renvoyer par mail à l'adresse ci-dessous.
Délai d'accès : Au plus tard 1 mois avant le démarrage de la formation, sous réserve de places disponibles. Nous contacter si ce délai ne peut pas être respecté.

INTER/INTRA/Sur-Mesure

Durée : 3 jours (21 heures)
N° référence : 1523

Inter

Dates : 16-17-18 juin 2025.
Coût : 756 € par personne, soit 36 euros par heure.
Lieu : à l'ITS Tours – 17 rue Groison – 37100 TOURS

Intra

Lieu : dans votre structure
Dates et coût : nous contacter.

Sur-mesure

Ce programme ne correspond pas parfaitement à votre besoin ? Contactez notre équipe pédagogique dont la spécialité est la conception de solutions de formation sur-mesure.

Animation

Formatrices spécialistes de la médiation.

Nombre de participants

Min : 5 | Max. : 12

Modalités d'évaluation

Autoévaluation de l'atteinte des objectifs en début et en fin de formation.
Evaluation de satisfaction.

Votre contact

Pôle Formation Continue, Conseil et VAE
Hélène TESSON
02 47 62 33 36
formation.continue@its-tours.com

Pour l'accueil des personnes en situation de handicap, vous pouvez adresser vos questions à l'adresse : referent.handicap@its-tours.com

N° de Déclaration d'Activité : 24 37 00082 37
Ce numéro ne vaut pas agrément de l'État.
Mise à jour du 23/08/24 v2