

La médiation pour faciliter les relations



Intervenant

Yasmina HARDI
Psychologue

Effectifs

De 6 à 10
participants

Dates

4 jours (2 fois 2 jours)
en discontinu

Lieu

Sur nos sites
permanents
ou à votre
demande



Objectifs

- Instaurer des relations saines et constructives au contact d'un public
- Réagir de façon adéquate face aux situations génératrices de stress ou d'agressivité
- Utiliser son sens de l'écoute et de l'observation, analyser une situation pour anticiper et désamorcer une conduite agressive dans les échanges
- Mettre en œuvre des outils de médiation pour réguler les difficultés entre individus, prévenir les risques de conflits et intervenir dans leur résolution



Contenus

- La communication verbale et non-verbale : établir le contact, écouter et observer, comprendre et se faire comprendre avec précision
- Les relations saines et constructives : langage, attitudes et comportement
- La relation d'aide et la communication non violente
- Mobiliser ses ressources pour mieux gérer son stress
- Mesurer et adapter ses réactions dans des situations difficiles
- Le processus de médiation : objectifs et modalités
- La mise en place d'un cadre de travail coopératif
- L'échange entre parties, la confrontation de points de vue
- La négociation, la recherche d'accord ou de résolution de conflit



Public

Professionnels du champ de l'animation oeuvrant au sein de structures socio-culturelles