



# Médiation interculturelle et gestion des conflits

## OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- ▶ Prévenir et gérer les situations de conflit.
- ▶ Se positionner comme tiers-médiateur en situation conflictuelle.
- ▶ S'initier au processus de médiation, expérimenter la posture de tiers dans les relations et savoir faire émerger des solutions par les personnes.
- ▶ Appréhender la dimension interculturelle dans la gestion du lien social et des situations conflictuelles.
- ▶ Distinguer les ressources culturelles de l'instrumentalisation du culture.

## MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- ▶ Le formateur alternera entre de la transmission de connaissances/compétences et les cas pratiques pour favoriser l'acquisition par les stagiaires.
- ▶ Matériel pédagogique : support de formation PPT.
- ▶ Activité interactive : temps d'échanges avec les participants.

## MODALITÉS DE POSITIONNEMENT ET D'ÉVALUATION

### Modalités de positionnement :

- ▶ Entretien avec l'équipe pédagogique en amont et le client ou son représentant pour l'identification des besoins des bénéficiaires.
- ▶ Autopositionnement sur des compétences.
- ▶ Recueil des attentes des bénéficiaires par le formateur en début de session.

### Modalités d'évaluation des acquis :

- ▶ Pendant la formation, validation des acquis en temps réel par le questionnement et la contribution des stagiaires.
- ▶ En clôture de session, bilan de fin de formation individuel réalisé par le formateur.
- ▶ Evaluation de la satisfaction à chaud.
- ▶ Evaluation du transfert des acquis en situation professionnelle via les évaluations à froid notamment dans le cadre des entretiens professionnels et annuels.
- ▶ Mise en place de mesures correctives si nécessaire.

## MODALITÉS ET DÉLAI D'ACCÈS

- ▶ Pour accéder à cette formation, il faut en faire la demande lors des entretiens de développement ou lors de la campagne de recueil des besoins en formation.
- ▶ L'accord hiérarchique est nécessaire.
- ▶ Les délais d'accès sont variables et dépendent du calendrier des formations.

## PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

- ▶ Nous sommes disponibles pour échanger avec vous sur vos besoins afin de mettre en place les solutions optimales pour vous accueillir.
- ▶ Merci de nous envoyer un message sur la boîte mail IHC.

## Formation présentielle

**Durée : 14 heures**

### PUBLIC

Tous professionnels

### PRÉ-REQUIS

Maîtriser la langue française

### INTERVENANT

Formateur expert dans le domaine de l'asile

### LIEU

Sessions inter : Metz ou Paris

Sessions intra : selon demande

### TARIF

Nous consulter

### CONTACT

ihc@batigere.fr

03 87 39 57 03

## CONTENU PÉDAGOGIQUE

1 / 1

### 1. Définition et caractéristiques du conflit

### 2. La médiation

- ▶ Définition, présentation, spécificités, mises en situation

### 3. L'objet de la médiation

- ▶ De la création du lien à la gestion des conflits

### 4. L'interculturalité dans le travail social et dans la pratique de médiation

### 5. Analyse de situations conflictuelles attribuées à des différences culturelles