

F02 - ACCUEIL, MEDIATION ET GESTION DES CONFLITS

OBJECTIFS

À la fin de la formation, les stagiaires seront capables de :

- ✓ Identifier les sources de conflits dans le cadre d'un désaccord
- ✓ Appliquer des pratiques visant à anticiper et gérer les situations conflictuelles.
- ✓ Analyser les processus de conflit pour adapter son comportement.
- ✓ Développer des compétences en médiation pour améliorer les interventions en situation de conflit.

PROGRAMME

Durée
2 jours

Points liminaires

- ◆ Cohabitation Gadjé / Voyageurs
- ◆ Regards et représentations réciproques
- ◆ Relation aux publics accueillis : professionnels et usagers, 2 acteurs aux statuts différents

Le processus de conflit

- ◆ Qu'est-ce qu'un conflit ?
- ◆ Les différents types de conflits
- ◆ Le mécanisme type d'un conflit
- ◆ Réagir à et sortir d'un conflit

Gérer un conflit

- ◆ Grille d'analyse d'un conflit
- ◆ Remédiation et sortie du conflit
- ◆ Coresponsabilité des protagonistes quant à l'élaboration d'une sortie de crise
- ◆ La stérilité du rapport tort/raison
- ◆ Maîtrise de ses émotions et du stress
- ◆ Maîtrise des relations interpersonnelles
- ◆ Codes sociaux, postures et jeux relationnels
- ◆ Décoder l'agressivité et la violence
- ◆ Développer l'écoute active

Gérer l'après conflit et prévenir

- ◆ Informations partagées sur les situations
- ◆ Evaluation des situations conflictuelles
- ◆ Évolution des pratiques, outils et procédures
- ◆ Accompagnement des agents mis en difficulté
- ◆ Clarification des responsabilités et rôles des différents intervenants

Champs des possibles

- ◆ Exploration d'exemples concrets proposés par les intervenants et les participants

PUBLICS

Responsables service accueil des gens du voyage
Médiateurs et coordonnateurs territoriaux
Forces de l'ordre (PN, GN, PM)
Agents gestionnaires des aires d'accueil et de grands passages

PREREQUIS

Aucun prérequis nécessaire

FORMATEURS

Directeur/coordonateur schéma accueil et itinérance Gv
Chargée de mission médiation et développement sociales Gv

METHODES MOBILISEES

Méthode expositive avec apports théoriques
Méthode active, travail en sous-groupe
Échanges entre participants

MOYENS ET OUTILS

La formation propose les modalités du présentiel avec des salles équipées dans les locaux de la Fnasat-Gv
Les supports seront fournis au stagiaire

HORAIRE :

9h30 -12h30 _ 13h30-17h30

Possibilité de co-formation avec participation des publics si formation en intra

F02 - ACCUEIL, MEDIATION ET GESTION DES CONFLITS

ACCES A LA FEDERATION ET A LA MEDIATHEQUE MATEO MAXIMOFF

- Venir en métro :


Ligne 7 : station Crimée : sortie Caisse nationale assurance vieillesse (Cnav)

Ligne 5 : station Ourcq : sortie rue de l'Ourcq

-Venir en bus

Ligne 60 et 71 : Arrêt Flandre


Ligne 54 : Arrêt Crimée

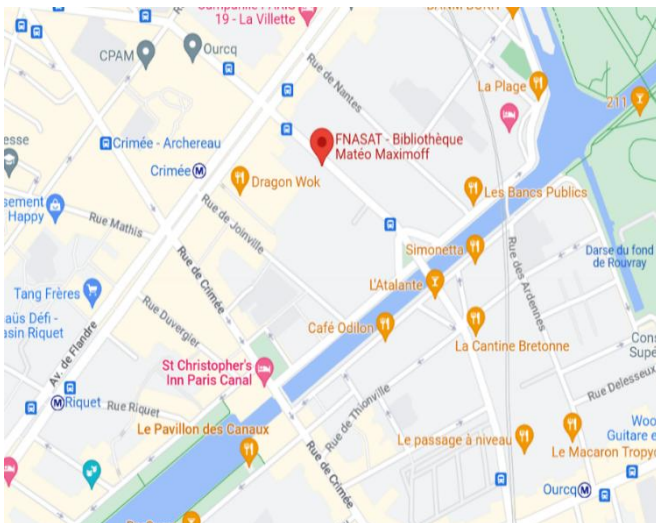
 Arrêts accessibles

-Venir en voiture

Via boulevard périphérique

Sortie en direction de N3/Pte de Pantin - Suivre ave Jean Jaurès en direction de la rue de l'Ourcq

 - Stationnement payant



MODALITES D'ÉVALUATION

Tour de table de positionnement en début de formation.

À l'issue de la formation, les stagiaires seront invités à compléter une évaluation de satisfaction ainsi qu'un questionnaire permettant de mesurer leurs acquis.

Une attestation de formation sera délivrée à chaque participant.

ACCESSIBILITE

Si vous êtes en situation de handicap, vous vous interrogez peut-être sur la possibilité de suivre nos formations. Contactez-nous, nous ferons notre possible pour trouver des solutions adaptées.

DATES

Lundi 17 & mardi 18 mars 2025

Jeudi 02 & vendredi 03 octobre 2025

MODALITES & DELAI D'ACCES

Inscription depuis site internet de la Fnasat Jusqu'à 10 jours avant la formation

LIEU

FNASAT-Gens du voyage

59, rue de l'Ourcq - 75019 PARIS

Métro Crimée L7 ou bus L 54, 60 ou 71

TARIFS

Adhérent Fnasat-Gv : 150 euros/ jour

Non adhérent Fnasat-Gv : 250 euros/jour

[Tarifs et bulletin d'inscription](#)

Formation en intra-entreprise : sur devis, nous consulter

Sur 2023, nous avons formés 247 stagiaires*

Sur 2023, l'appréciation globale de nos formations est de 8,3/10**

*Formations initiales et formations professionnelles continues

** Sur 119 évaluations recueillies en formation professionnelle continue (84,4% de retours) Pour des informations sur nos données, contactez-nous.