



## **La Médiation, source de solutions**

**Médiation  
Négociation  
Conseil  
Formation**



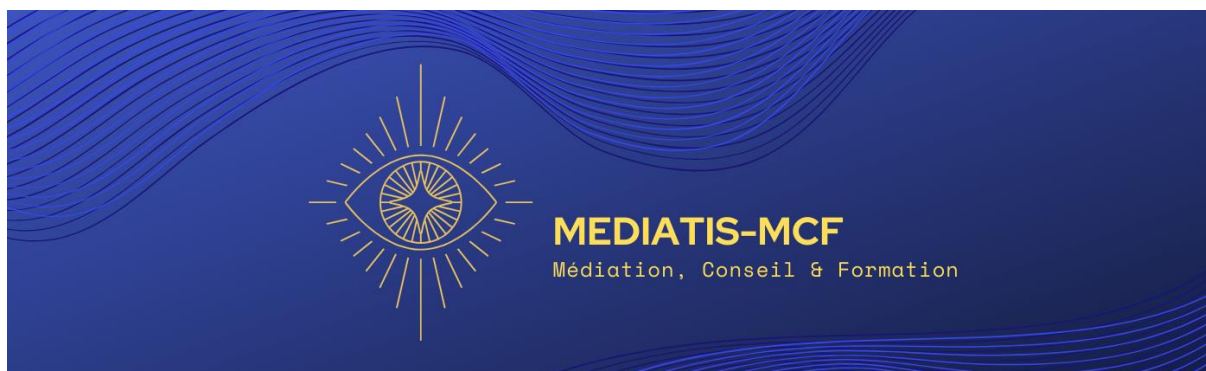
### **CONTACT :**

**Caroline JOLLY-BELLOCCI**

**Tél. : 06.63.64.59.84 / E-mail : [mediatis-mcf@hotmail.com](mailto:mediatis-mcf@hotmail.com)**

**Site internet : [www.mediatis-mediation.jimdofree.com](http://www.mediatis-mediation.jimdofree.com)**

*SAS MEDIATIS-MCF – RCS Grasse : SIRET 848 268 538 00016 - Code NAF 7022Z  
Siège social : 1587, route de Cagnes à Vence (06140) – 100 euros de capital social  
N° d'activité Formateur délivré par la Préfecture Région PACA : 93060879106 /  
Certificat QUALIOPIN° B01711 délivré au titre des actions de formation et des bilans de  
compétences*



## PROGRAMME DE FORMATION 2024 :

### **MAITRISER LE PROCESSUS DE COMMUNICATION INTERPERSONNELLE**

#### Présentation synthétique :

L'appréhension du processus de communication interpersonnelle est un atout et un véritable mode de prévention et de gestion du conflit.

Sa technique sera abordée tant sur un plan théorique que pratique.

L'objectif est d'optimiser sa communication, de contribuer à la préservation de la qualité du lien social, de prévenir les tensions et les points de blocage au sein des équipes et des structures et de faciliter le travail en équipe.

#### Durée et horaires de la formation :

- Durée totale en jours : 3 jours d'intervention (7 heures par jour)
- Durée en heures : 21 heures
- Horaires : 9h00-12h30 / 13h30-17h00

## **En distanciel par visioconférences ZOOM ou en présentiel – Groupe de 8 à 10 personnes maximum**

### **Public et prérequis :**

La formation sur le processus de communication interpersonnelle s'adresse à tout public souhaitant faciliter son travail en équipe. Aucun prérequis nécessaire pour suivre la formation.

### **Objectif pédagogique global :**

A l'issue de la formation, les stagiaires maîtriseront le processus de communication interpersonnelle, ainsi que les techniques et les outils qui lui sont associés. Les stagiaires seront capables de communiquer efficacement, de détecter les premiers signes de tension relationnelle et d'y réagir utilement.

### **Objectifs pédagogiques partiels :**

Les objectifs partiels à atteindre sont les suivants :

- . Comprendre les enjeux de la communication
- . Appréhender les étapes du processus de communication dans sa globalité
- . Maîtriser la technique de l'écoute active
- . Connaître les objectifs de la communication non-violente ou bienveillante et savoir les mettre en pratique pour prévenir ou désamorcer les tensions relationnelles
- . Avoir une pratique des techniques de questionnement et de reformulation verbale
- . Savoir mettre en pratique la méthodologie de la communication non-violente
- . Appréhender le champ de l'intelligence émotionnelle dans le champ de sa communication

### **Parcours pédagogique :**

#### **JOURNEE 1 :**

#### **Appréhender l'esprit de la médiation comme mode de prévention des conflits / Le cadre juridique et les différentes formes de médiation**

#### **MODULE 1 – Matinée (9h00-12h30) / Les enjeux de la communication**

1. Comprendre les enjeux de la communication
2. Appréhender l'origine du conflit
3. Intégrer les étapes du processus de communication
4. Mises en situation / Exercices pratiques

**2**

**Validation des acquis : Quizz**

**MODULE 2 – Après-midi (13h30-17h00) / La technique de l'Ecoute Active**

1. Appréhender la communication verbale, paraverbale et non-verbale
2. Intégrer le sens de la communication à travers l'usage du VAKOG
3. Maîtriser la méthodologie de l'écoute active élaborée par Carl Rogers
4. Mises en situation / Exercices pratiques

L'objectif pédagogique est de comprendre les enjeux de la communication, d'appréhender le champ de l'écoute active, de pouvoir recourir à ces notions avec facilité dans son usage professionnel quotidien et d'en mesurer la pratique spécifique en fonction des circonstances.

**Validation des acquis : Quizz / Cas pratiques**

**JOURNEE 2 :**

**Maîtriser le processus de communication non-violente (CNV) ou bienveillante : ses objectifs et sa mise en pratique avec les outils associés** (grille de lecture / schémas de compréhension)

**MODULE 3 – Matinée (9h00-12h30) / L'appréhension de la méthodologie de la communication non-violente et sa mise en pratique**

1. Appréhender la méthode de communication non-violente (CNV)
2. Maîtriser ses étapes et la méthodologie OSBD de Marshall Rosenberg
3. Intégrer la finalité de la méthode
4. Définir ses objectifs de mise en pratique
5. Exercices de mise en application / Jeux de rôles

**Validation des acquis : Quizz**

## **MODULE 4 – Après-midi (13h30-17h00) / Analyse des techniques associées du questionnement et de la reformulation**

1. Appréhender les objectifs et la technique du questionnement
2. Maîtriser les objectifs et les techniques de la reformulation
3. Les étapes de vérification et de validation
4. Exercices de mise en pratiques
5. Jeux de rôles - OSBD et Ecoute active

**Validation des acquis** : Quizz / Cas pratiques

L'objectif pédagogique est de maîtriser la méthode de communication non-violente, de comprendre l'utilité et la finalité de cette technique et d'être à l'aise dans sa mise en application.

### **JOURNEE 3 :**

**Appréhender le champ de l'intelligence émotionnelle et maîtriser la pratique du processus de communication interpersonnelle dans sa globalité** (grille d'explication / schémas de compréhension)

## **MODULE 5 – Matin (9h00-12h30) / L'expression des émotions et le concept d'intelligence émotionnelle**

1. Appréhender le concept d'intelligence émotionnelle
2. Comprendre l'origine des émotions
3. Maîtriser leur formulation (vocabulaire des émotions) et leur régulation
4. Appréhender la notion de cerveau mimétique et ses incidences comportementales

**Validation des acquis** : Quizz

## **MODULE 6 – Après-midi (13h30-17h00) / La mise en pratique des étapes du processus de communication interpersonnelle**

1. Dessiner les étapes clés du processus de communication interpersonnelle
2. S'entraîner à opérer le cheminement du processus dans sa globalité
3. S'entraîner aux techniques de reformulation et de validation
4. Maîtriser la boucle de la compréhension de Gary Friedman
5. Savoir sortir des situations de blocage
6. Maîtriser les écueils à éviter

**Validation des acquis** : Quizz / Mises en situation / Cas pratiques / Jeux de rôles

L'objectif pédagogique est d'intégrer le concept d'intelligence émotionnelle et de pouvoir l'utiliser dans la maîtrise de sa pratique de communication interpersonnelle bienveillante.

**Debriefing de la session / Questionnaire de satisfaction à chaud**

**Méthodes et moyens pédagogiques :**

**Méthodes :**

- Méthodes expositives
- Méthodes actives
- Méthodes interrogatives
- Méthodes démonstratives
- Méthodes participatives

**Moyens pédagogiques :**

- Exposé théorique
- Exercices
- Cas pratiques
- QCM
- Questionnaires
- Débriefing
- Mises en situation
- Jeux de rôles

**Ressources pédagogiques :**

- Programme personnalisé « Le processus de communication interpersonnelle »
- Support de cours
- Support bibliographique
- Exercices pratiques personnalisés (extraits d'expériences)

### Moyens techniques :

- Equipement en présentiel : vidéoprojecteur, paperboard
- Equipement pour des sessions à distance : visioconférence ZOOM avec partage d'écran

### La formatrice : Caroline JOLLY

Avocate de formation avec une spécialisation en droit des affaires (CAPA – DJCE/DESS Droit des Affaires et Fiscalité), Caroline JOLLY a plus de vingt ans d'expérience professionnelle dans d'importantes structures du secteur privé en France et à Monaco qui lui ont permis d'acquérir une maîtrise de la gestion du contentieux et du précontentieux.

Formée à la médiation auprès d'un centre certifié AFAQ, agréé FFCM - ANM et membre du GEMME, Caroline JOLLY délivre son expertise en qualité de médiateur indépendant certifié tant en matière conventionnelle que judiciaire et est inscrite sur la liste des Médiateurs auprès de la Cour d'Appel d'Aix-en-Provence.

Elle s'est spécialisée en tant que préventeur des risques psychosociaux auprès des entreprises du secteur privé et du secteur public et intervient sur toutes les thématiques de la Qualité de Vie et des Conditions de travail et de la santé mentale en entreprise.

Pédagogue dans l'âme et formatrice dont les process sont certifiés QUALIOPI depuis août 2021 pour les actions de formation et les bilans de compétences, elle transmet ses connaissances et son expérience pratique de la communication interpersonnelle bienveillante dans un objectif de prévention des conflits et de préservation de la qualité du lien social et du bien-être physique et psychique des collaborateurs.

Elle axe ses interventions sur les modes et les pratiques de prévention des tensions interpersonnelles et le développement d'une communication saine et efficace.

Enfin, sensibilisée au sujet de la santé mentale au travail, elle est formatrice accréditée PSSM France ( Secouriste en Premiers Secours en Santé Mentale) depuis novembre 2021 / [Accueil - PSSM France](#)



## EVALUATION ET APPRECIATION DES RESULTATS :

### Pendant la formation :

- Questions orales, brainstorming et exercices de réflexion oraux et écrits puis exercices pratiques individuels et collectifs.
- Mises en situations / Mises en perspective individuelles et collectives (utilisation d'outils concrets, bonnes pratiques).
- Études de cas concrets (écrits, oraux et vidéos) dans la formation pour stabilisation de l'écoute et de l'apprentissage, puis validation des acquis.
- Questionnaires d'évaluation de fin de demi-journée

### En fin de formation :

- Questionnaire d'évaluation finale (QCM et questions de rédaction libre) pour vérification de la validation des connaissances et des acquis de la formation
- Questionnaire de satisfaction à chaud

### Après la formation :

- Entretien téléphonique
- Questionnaire de satisfaction post formation

### Sanction de la formation :

. Attestation de suivi de formation remise au stagiaire en fin de formation.

### Justificatifs attestant de la réalisation effective de la formation par le stagiaire :

- . Feuilles de présence établissant la participation effective du stagiaire à la formation
- . Questionnaire de fin de formation
- . Grille d'évaluation des compétences en communication sur la base des exercices pratiques réalisées tout au long de la formation



## TARIFICATION :

OPCO / Sur devis

Particulier :

- . Session de formation globale (3 jours / 6 modules / 21 heures de formation) =  
**1.500 euros par personne**
- . Journée (2 modules / 7 heures de formation) =  
**650 euros par personne**
- . Demi-Journée (1 module / 3 heures 30 de formation) =  
**350 euros par personne**

## CONSULTABLES SUR LE SITE INTERNET DE MEDIATIS-MCF :

[www.mediatis-mediation.jimdofree.com](http://www.mediatis-mediation.jimdofree.com) / [www.mediatis-mcf.com](http://www.mediatis-mcf.com)

- . **Les conditions générales de vente**
- . **Les modalités de financement des formations**
- . **Le règlement intérieur des formations**
- . **Les conditions d'évaluation des connaissances à l'issue de la formation**
- . **Les conditions d'accueil notamment des personnes en situation de handicap**

**8/8**

Au plaisir de vous accueillir et de vous accompagner  
dans l'accession à de nouvelles compétences !

Caroline JOLLY  
[mediatis-mcf@hotmail.com](mailto:mediatis-mcf@hotmail.com)  
06.63.64.59.64

*SAS MEDIATIS-MCF – RCS Grasse : SIRET 848 268 538 00016 - Code NAF 7022Z  
Siège social : 1587, route de Cagnes à Vence (06140) – 100 euros de capital social  
N° d'activité Formateur délivré par la Préfecture Région PACA : 93060879106 /  
Certificat QUALIOPIN° B01711 délivré au titre des actions de formation et des bilans de  
compétences*