



La Médiation, source de solutions

**Médiation
Négociation
Conseil
Formation**



CONTACT :

Caroline JOLLY

Tél. : 06.63.64.59.84 / E-mail : mediatis-mcf@hotmail.com

Site Internet : 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 MEDIATION

et les techniques de gestion des relations interpersonnelles associées

Présentation synthétique :

L'appréhension du processus de médiation 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.

Sa maîtrise permet d'optimiser la 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 : 5 jours d'intervention (7 heures par jour)
- Durée en heures : 35 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 médiation s'adresse à tout public souhaitant faciliter ses relations interpersonnelles et 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 médiation, ainsi que les techniques et les outils qui lui sont associés et qui facilitent la communication bienveillante interpersonnelle.

Les stagiaires seront en capacité de détecter les premiers signes de tension, d'y réagir utilement et de mettre en pratique le processus de médiation en en comprenant la finalité, les étapes-clés, l'efficacité et les écueils.

Objectifs pédagogiques partiels :

Les objectifs partiels à atteindre sont les suivants :

- . Appréhender l'esprit de la médiation comme mode de prévention des conflits
- . Maîtriser l'écoute active et comprendre les enjeux de la communication
- . Connaître les objectifs de la communication non-violente ou bienveillante et savoir les mettre en pratique pour prévenir ou désamorcer les tensions relationnelles
- . Comprendre les étapes du processus de médiation et sa finalité
- . Maîtriser le déroulement du processus et ses étapes clés
- . Avoir une pratique des techniques de questionnement et de reformulation verbale
- . Appréhender les compétences spécifiques et la posture du médiateur
- . Se familiariser au concept d'intelligence émotionnelle

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) / Esprit de la Médiation et Cadre Juridique

1. L'origine du conflit
2. Histoire de la médiation et comparaison des différents MARC (modes alternatifs de règlement des conflits) **2**

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

3. Le cadre juridique de la médiation
4. Les différentes formes de médiation

Validation des acquis : Quizz

MODULE 2 – Après-midi (13h30-17h00) / Les enjeux de la communication et la technique de l'Ecoute Active

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

L'objectif pédagogique est de comprendre l'esprit de la médiation, d'appréhender le champ de l'écoute active, de comprendre les enjeux de la communication, 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 :

Comprendre la mise en pratique du processus de médiation, son déroulement, ses étapes-clés, sa finalité et les écueils à éviter (grille d'explication / schémas de compréhension)

MODULE 5 – Matinée (9h00-12h30) / L'appréhension des étapes du processus de médiation

1. Appréhender les différentes étapes du processus de médiation
2. Maîtriser la méthodologie associée
3. Dessiner les étapes clés du processus - la PORTE
4. S'entraîner à opérer le cheminement du processus jusqu'au point de reconnaissance réciproque et d'émergence des solutions

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

MODULE 6 – Après-midi (13h30-17h00) / L'analyse des différentes méthodes de médiation avec un focus particulier sur la Méthode Fiutak

5. Les différentes méthodes de médiation :
Méthode Fiutak / Méthode transformative / Méthode Harvard de Négociation raisonnée / Médiation humaniste
6. Appréhender les outils à disposition (Spirale du conflit / Roue de Fiutak)
7. S'entraîner aux techniques de reformulation et de validation

8. Savoir sortir des situations de blocage
9. Maîtriser les écueils à éviter

Validation des acquis : Mises en situation / Cas pratiques

L'objectif pédagogique est de maîtriser le déroulement du processus de médiation dans sa globalité et d'appréhender l'enchaînement des étapes successives à travers les techniques de questionnement, de reformulation et de validation.

JOURNEE 4 :

Connaître les compétences spécifiques du médiateur / Appréhender son rôle et sa posture / Comprendre le concept d'intelligence émotionnelle (grille d'analyse)

MODULE 7 – Matinée (9h00-12h30) / Compétences, Posture et Règles déontologiques attachées à la mission de médiateur professionnel

1. Définir les compétences du médiateur
2. Comprendre son rôle et son cadre d'intervention
3. Appréhender la posture du médiateur (neutralité, impartialité, indépendance)
4. La confidentialité en médiation
5. Les règles de déontologie du médiateur
6. Savoir adopter une posture bienveillante et empathique

Validation des acquis : Quizz

MODULE 8 – Après-midi (13h30-17h00) / Les apports de Gary Friedman sur la compréhension du conflit / L'expression des émotions et le concept d'intelligence émotionnelle développé par Daniel Goleman

7. Maîtriser la boucle de la compréhension de Gary Friedman
8. Appréhender le concept d'intelligence émotionnelle
9. Comprendre l'origine des émotions
10. Maîtriser leur formulation (vocabulaire des émotions) et leur régulation
11. Appréhender la notion de cerveau mimétique et ses incidences comportementales

Validation des acquis : Quizz

L'objectif pédagogique est de comprendre la posture de médiateur et le champ de sa mission qui s'inscrit dans le champ des compétences psychologiques et comportementales et fait appel au concept d'intelligence émotionnelle. Des clés d'accueil, de formulation et de traitement des émotions seront données.

JOURNEE 5 :

Maîtriser la finalisation du processus de médiation / Mises en situation / Exercices / Questionnaire d'évaluation finale

MODULE 9 – Matinée (9h00-12h30) / La Maîtrise du processus de médiation dans sa globalité

1. Savoir identifier les relations fragiles ou conflictuelles pour mieux les appréhender et les apaiser
2. Effectuer un travail de pleine conscience au travers de mises en situation avec un ou plusieurs interlocuteurs personnes physiques
3. Enoncer la PORTE
4. Dérouler le processus de médiation dans sa globalité
5. Exercices de jeux de rôles

Validation des acquis : Exercices pratiques.

MODULE 10 – Après-midi (13h30-17h00) / Exercices – Jeux de rôles

6. Poursuite des exercices de jeux de rôles et de mises en situation
7. Prise en compte de l'autre à travers les postures successives de médiateurs et de participants au processus de médiation
8. Questionnaire d'évaluation des connaissances (épreuve écrite)

Validation des acquis : Jeux de rôles / Bilan de formation

L'objectif pédagogique est de maîtriser dans sa globalité le processus de médiation préventive (prémices des tensions relationnelles) et curative (intervention sur conflit ouvert) et d'être en mesure de le finaliser.

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 « Appréhender le processus de Médiation »
- Support de cours de la formation « Appréhender le processus de Médiation »
- Support bibliographique
- Exercices 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 en cabinet d'avocats et en entreprise 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.

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 au travail.

Elle est également Médiateur judiciaire inscrit sur la liste des médiateurs près la Cour d'Appel d'Aix en Provence depuis janvier 2022.

Pédagogue dans l'âme et formatrice certifiée QUALIOPI depuis août 2021 au titre des actions de formation et des bilans de compétences, son objectif est de transmettre ses connaissances et son expérience pratique des techniques et du processus de médiation, de communication bienveillante et d'écoute active dans un sens de prévention des conflits et de préservation de la qualité du lien social.

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 par le programme PSSM France (Brevet de 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
- Deux fiches de lecture d'ouvrages de médiation référencés
- Une fiche de synthèse sur l'énoncé de la PORTE

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
- Remise de 2 fiches de lecture sur une liste d'ouvrages de médiation référencés communiquée dès le début de la formation (cf bibliographie interne)
- Rédaction d'une fiche de synthèse sur la PORTE en médiation
- 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
- . 2 fiches de lecture
- . 1 fiche de synthèse sur la PORTE en médiation
- . Grille d'évaluation des compétences en médiation sur la base des exercices pratiques réalisées tout au long de la formation

TARIFICATION :

OPCO / Sur devis

Particulier :

- . Session de formation globale (5 jours / 10 modules / 42 heures de formation) =
2.000 euros par personne
- . Journée (2 modules / 7 heures de formation) =
600 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 / 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**

*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*

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

Caroline JOLLY
mediatis-mcf@hotmail.com
06.63.64.59.64



11/11

*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 QUALIOPi N° B01711 délivré au titre des actions de formation et des bilans de
compétences*