



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

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 : **LA PREVENTION ET LA GESTION DES CONFLITS**

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 : 2 jours d'intervention (7 heures par jour)
- Durée en heures : 14 heures
- Horaires : 9h00-12h30 / 13h30-17h00

En présentiel ou par visioconférences ZOOM
Groupe de 8 à 10 personnes maximum par session

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 de CNV et d'écoute active qui lui sont associés dans un objectif de facilitation du travail en équipe et de gestion des conflits internes et/ou externes. 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 et des origines du conflit
- . 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

Parcours pédagogique :

JOURNEE 1 :

Appréhender les mécanismes du conflit et les enjeux du processus de communication dans sa globalité

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

JOURNEE 2 :

Maîtriser le processus de communication non-violente (CNV) ou bienveillante : ses objectifs et sa mise en pratique avec les outils associés (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 / Cas pratiques / Jeux de rôles

Validation des acquis : Quizz

MODULE 4 – Après-midi (13h30-17h00) / La pratique 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 CNV et Ecoute active

Validation des acquis : Quizz

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 à travers les techniques de questionnement, de reformulation et de validation du message. Ce module permet de sortir des situations de blocage

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 et de gestion des conflits »
- 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 au titre des actions de formation et des 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 dirigeants d'entreprise et de leurs collaborateurs, tous niveaux hiérarchiques confondus.

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 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 personnalisé en fonction des besoins et du nombre de stagiaires

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**

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

Caroline JOLLY
mediatis-mcf@hotmail.com
06.63.64.59.64

7/7

*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*