



## **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 :

### **FACILITATION DE LA POSTURE AU TRAVAIL ET ECOUTE ACTIVE**

#### Présentation synthétique :

L'appréhension du processus de communication interpersonnelle est un atout et un véritable mode de facilitation de la posture au travail.

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 de formation
- 4 modules sur deux jours distincts ou quatre demi-journées distinctes
- Durée d'un module : 3,5 heures
- Horaires : 9h00-12h30 ou 13h30-17h00

**En présentiel ou en distanciel / 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 d'écoute active et de posture bienveillante qui lui sont associés dans un objectif de facilitation du travail en équipe et de prévention et de gestion des tensions relationnelles internes et/ou externes. Les stagiaires seront capables de communiquer efficacement, de détecter les premiers signes de tension relationnelle et d'y réagir utilement avec bienveillance.

**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
- . Définir le champ positif du conflit
- . Connaître les objectifs de la communication bienveillante
- . Maîtriser la pratique de la communication bienveillante afin de prévenir ou désamorcer les tensions relationnelles au travail
- . Intégrer les techniques du questionnement et de la reformulation verbale

**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 la communication bienveillante et les outils associés dans sa posture au travail**

## **MODULE 3 – Matinée (9h00-12h30) / L'appréhension pratique de la communication bienveillante dans sa posture au travail**

1. Maîtriser les étapes et la méthodologie OSBD de Marshall Rosenberg
2. Intégrer la finalité de la méthode
3. Définir ses objectifs de mise en pratique
4. 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 / Jeux de rôles

## **Validation des acquis : Quizz**

L'objectif pédagogique est de s'inscrire dans un mode de communication bienveillante au travail, de comprendre l'utilité et la finalité de cette technique et d'être à l'aise dans sa mise en application grâce aux outils du questionnement, de la reformulation et de la validation du message. Ce module permet de sortir des situations de blocage et de faciliter sa communication au quotidien dans la sphère professionnelle.

## **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, Caroline JOLLY a plus de vingt ans d'expérience professionnelle dans d'importantes structures du secteur privé qui lui ont permis d'acquérir une maîtrise de la gestion du contentieux et du précontentieux et des relations de travail.

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 cohésion d'équipe, de prévention des conflits et de préservation de la qualité du lien social et du bien-être physique et psychique des dirigeants d'entreprise, des managers 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 :

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](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**

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