



**UNE ACQUISITION DE COMPETENCES POUR LA
VIE PROFESSIONNELLE ET QUOTIDIENNE**

**Actions de formation programmées, ou sur
mesure, associées aux problématiques
spécifiques du groupe demandeur.**

5 THEMES :

- 1. Communication** interpersonnelle/en groupe.
- 2. Gestion de conflits.**
- 3. Médiation *Initiation*.**
- 4. Perfectionnement des médiateurs
professionnels.**
- 5. Synergie des équipes.**

**Une prise en compte de la complexité par
l'approche systémique.**

**Des méthodes pédagogiques visant à
développer la confiance et l'implication.**

*Une équipe à votre écoute, disponible pour toute action en
territoires d'expression française*

Contacts pour toute question et demande de formation

06 77 16 40 96 mediationaveyron@wanadoo.fr

www.meditationaveyron.com

Organisme de formation enregistré sous le numéro 73.12 00 355 12

Référencement Data dock

ATELIERS DE COMMUNICATION

1. Communication

Communiquer s'apprend très jeune, dès le berceau. La famille et l'école en sont naturellement les lieux privilégiés de l'apprentissage; servant de modèle, ou de contre modèle, chaque individu peut mesurer ses lacunes et ses atouts dans ce domaine.

Développer « l'art de la rencontre », c'est à dire s'exprimer clairement et calmement, écouter avec distanciation émotionnelle et dans une réelle présence représente un des enjeux majeurs de notre société.

Le format atelier se déploie sur 2 heures 30.

Il est opérationnel immédiatement grâce à une gestion du temps rigoureuse, grâce au petit nombre des participants et aux modalités pédagogiques employées :

- Instauration d'un climat de confiance dans le groupe par des jeux.
- Présentation du thème choisi.
- Apports théoriques concis.
- Nombreux exercices et entraînements de communication interpersonnelle ou de groupe s'appuyant sur des exemples réels
- Distribution de fiches repère

Les thèmes des ateliers

Ils sont ciblés sur un outil de communication ; les principaux sujets sont :

- l'écoute active
- la distinction entre faits et opinions. Représentations et préjugés.
- l'expression de ses vécus, ressentis et sentiments
- l'expression de ses besoins et de ses demandes. Le message clair.
- la reformulation et l'empathie
- les techniques de questionnement sont traitées sur plusieurs ateliers
- les attitudes et réponses à une situation de tension ou de blocage...

Tous publics, à partir de 12 ans

Nombre de participants : 4 à 8

Durée : 2 heures 30

OUTILS DE COMMUNICATION AU SERVICE D'UNE DYNAMIQUE DE GROUPE

La vie professionnelle et associative joue un rôle important dans l'existence de chaque être, non seulement pour l'intérêt de la tâche effectuée, mais aussi pour la qualité des relations qu'elle apporte. Parfois des situations relationnelles difficiles, que ce soit avec les collègues, les associés ou les employés restent non résolues, mettant santé et situation professionnelle en péril. Comment créer dans les relations de travail une ambiance de compréhension et de complicité porteuse de synergie et de créativité postulant la possibilité d'une approche alternative à ces questions ? Il va s'agir dans ce programme d'acquérir des outils permettant d'atteindre en premier lieu une sécurité relationnelle au sein du groupe.

Contenu

La communication interpersonnelle, verbale et non-verbale, employée à l'instauration d'un climat relationnel sécurisant :

- ✓ La situation de communication : apports systémiques et contextuels
- ✓ Les filtres de la perception ; les représentations
- ✓ La formulation de messages clairs
- ✓ L'écoute active et la reformulation
- ✓ Le questionnement ouvert et empathique
- ✓ L'animation de réunion.

Pédagogie interactive alternant apports théoriques et entraînements.

Objectifs

Instaurer et diffuser en préventif un climat de sécurité relationnelle au sein de son organisation :

- Appréhender les éléments contextuels de la situation de communication
- Expliquer avec des faits concrets et observables une situation ou un comportement problématique
- Faire connaître ses émotions et ses sentiments sans jugement
- Accompagner les relations tendues.
- Conduire une réunion dans des « normes de sécurité relationnelle »

Compétences évaluées au cours de mises en situation et de cas pratiques.

- ✓ savoir analyser les situations de communication
- ✓ savoir faire : identifier besoins et émotions – animer une réunion
- ✓ savoir faire relationnel : s'investir au sein du groupe, prévenir/accompagner les tensions.

Public

Dirigeants, managers, responsables, DRH, responsables syndicaux, associatifs et toute personne de l'organisation prête à s'investir dans une dynamique de travail relationnel. De **5 à 12 personnes**

Durée : 1 jour + accompagnement intersession + 1 jour

ACCUEIL ET GESTION DU CONFLIT

Le conflit est difficilement perçu comme une des caractéristiques d'une relation parmi d'autres (par exemple la répulsion, la sympathie, l'amitié, l'amour...) Il est à distinguer radicalement de la violence (Force qui brise le lien). Il s'agit donc d'une relation et non d'une rupture de relation. A ce titre, le conflit est à considérer avec soin, il demande un travail de communication. Les émotions associées couramment à une situation conflictuelle empêchent bien souvent d'exploiter le conflit en vue d'un approfondissement de la relation. Seuls l'apprentissage et l'entraînement de communications attentives pourront remettre à sa juste place la dynamique conflictuelle afin d'en tirer un profit mutuel et novateur.

2. Gestion de conflits

Contenu

La communication interpersonnelle, verbale et non-verbale, employée à travailler les relations tendues et conflictuelles.

- Désaccords, conflit, violence, des distinctions nécessaires
- Techniques de communication
- Grilles d'analyse de situation et de positionnement.
- Travail de distanciation émotionnelle.
- Exercices et mises en situations

Objectifs

- Se connaître soi-même en situation de conflit
- Etre en contact avec ses émotions et les concevoir comme une énergie porteuse pour l'action - se « permettre » le conflit.
- Augmenter sa capacité de distanciation
- Se positionner face au conflit, réfléchir aux objectifs et aux enjeux
- Utiliser les communications adaptées à sortir gagnant-gagnant de la situation conflictuelle.
- Evaluation. Bilan d'apprentissage.

Compétences évaluées au cours de mises en situation et de cas pratiques.

- ✓ savoir : anticiper l'escalade vers la violence
- ✓ savoir faire : utiliser les techniques de communication en situation de tensions et de conflits
- ✓ savoir faire relationnel : conserver un regard de non-défense et de lucidité sur ses propres sentiments. Développer une attitude d'intérêt ouvert et une intention authentique de comprendre autrui.

Public Tout public. Dirigeants, managers, responsables, DRH, responsables syndicaux, associatifs et toute personne de l'organisation prête à s'investir dans une dynamique de travail relationnel. De **5 à 12 personnes**. **Durée : 1 jour**

INITIATION A LA MEDIATION

3. Médiation Initiation

Dans le cas de perte de confiance, de situation de conflit ou de dysfonctionnement, lorsqu'une série d'oppositions, de passions, s'expriment dans un face à face en « symétrie », la nécessité d'un tiers intervenant s'impose pour ouvrir la complexité de l'échange. La médiation est un espace de dialogue entre des parties en difficultés relationnelles, espace placé sous la responsabilité d'un médiateur, en vue d'améliorer, transformer et renouveler la relation et les bases de celles-ci par des accords mutuellement construits. Le médiateur va se positionner en refusant le pouvoir d'intervention et de conseil sur le fond.

Contenu

- Les attitudes dans le conflit : domination, coopération, évitement, fuite.
- Les modes de régulation des conflits: autorité, contrat, concertation, négociation, conciliation, médiation.
- Principes généraux de la médiation, son éthique, ses champs, ses acteurs.
- Les outils de communication propres à la posture du médiateur.
- Le processus de médiation : des étapes en interaction.
- Opportunités, enjeux et limites de l'intervention en médiation.
- Evaluation – Bilan d'apprentissage

Objectifs

- Se connaître en situation de tiers témoin d'un conflit/acteur facilitateur.
- Savoir rester impartial, neutre, aidant et actif au sein du conflit.
- Développer son empathie.
- Se positionner et agir en tiers conciliateur ou médiateur.
- S'initier à conduire le processus général d'une médiation.

Compétences évaluées au cours de mises en situation et de cas pratiques.

- ❖ savoir : connaître les principes éthiques et juridiques de la médiation
- ❖ savoir faire : utiliser les techniques de communication propres au positionnement du médiateur. Promouvoir la médiation.
- ❖ savoir faire relationnel : conserver un regard d'accueil et de non-jugement sur les personnes et les situations, adopter une distanciation émotionnelle, développer son empathie.

Public

Groupes tous publics. Dirigeants. DRH. Enseignants, éducateurs. Parents. Personnels soignants.... Toute personne sensibilisée à faire progresser l'idée de citoyenneté et de paix. **5 à 12 personnes**

Durée

1 jour

APPROCHE SYSTEMIQUE DE LA MEDIATION

Introduction Il va s'agir d'appréhender la médiation par le regard systémique et contextuel. C'est-à-dire, pour le médiateur, de comprendre et de modéliser la complexité de la situation de médiation de départ particulièrement au sein des organisations. L'analyse contextuelle est issue directement de l'analyse systémique et particulièrement des travaux du Professeur Alex Mucchielli. L'autre objectif de cette session sera de découvrir en quoi ces éléments contextuels - au nombre de 7 - influencent tous les acteurs de la médiation. Pour le médiateur, ces éléments seront d'une grande aide pour approfondir le potentiel qu'offre une médiation considérée comme un système d'acteurs en interactions.

Contenu

- Présentations, attentes, cadre du travail.
- Apports didactiques concernant la théorie systémique des communications et l'analyse contextuelle. Démonstrations spatiales et jeux.
- Exercices de modélisations de situations et de schématisations de systèmes de communication à partir de cas réels.
- Apports pédagogiques sur la sociologie des organisations.
- Mises en situation de médiation pour illustration.
- Bilan d'apprentissage et pédagogique.

Objectifs

- Faire confiance à la dynamique systémique de la médiation. Appréhender cette situation par des modélisations et des schémas
- Comprendre les phénomènes d'influence, de paradoxe et d'émergences de sens en lien avec le processus de médiation.
- Acquérir les notions utiles de sociologie des organisations.

Compétences évaluées au cours des mises en situation et des cas pratiques :

- savoir : sait modéliser la situation de médiation en un système d'acteurs.
- savoir-faire : utilise une visions systémique de la médiation, particulièrement en organisations. Est capable de remettre en cause et d'améliorer sa pratique professionnelle.
- savoir-faire relationnel : capable d'accueillir les rebondissements, et de se positionner face aux stratégies d'acteurs en pédagogue, neutralité et indépendance.

Public concerné

Médiateurs, étudiants en médiation. Nombre de participants limité : de **5 à 12 personnes**. **1 jour** initiation ou **2 jours** pour approfondissement

LES APPORTS DE L'ANALYSE TRANSACTIONNELLE A LA PRATIQUE DE LA MEDIATION

Introduction

L'Analyse Transactionnelle a été fondée par le docteur Éric Berne – neuropsychiatre américain - dans les années 50 en Californie. Elle concerne le fonctionnement psychique humain et les relations sociales ; elle propose, entre autres, un ensemble de techniques concrètes de communication. Enfin elle s'appuie sur une philosophie selon laquelle toute personne a une valeur en tant qu'être humain. D'où découle une psychologie de la croissance : capacité de penser par soi-même, de prendre ses propres décisions, de développer sa responsabilité et de devenir autonome. « L'analyse transactionnelle déplace l'attention de ce qui se passe à l'intérieur des personnes pour mettre l'accent sur ce qui se passe entre elles. » C. Steiner « Des scénarios et des hommes ».

Elle renvoie la responsabilité d'analyse et de résolution des problèmes à ceux à qui elle appartient en premier lieu. Une vaste exploitation de compétences offerte aux médiateurs.

Contenu

- Accueil, présentations, partage des attentes. Jeux de dynamique de groupe lié au thème.
- Apports didactiques concernant l'Analyse Transactionnelle.
- Nombreux exercices de communication en vue d'appréhender les outils de l'A.T.
- Mises en situation de médiation : travail sur le repérage des transactions.
- Retours des acteurs, des observateurs. Analyse.
- Evaluation de la formation. Bilan d'apprentissage.

Objectifs.

Cette formation a pour objectif de découvrir en quoi les outils de l'Analyse Transactionnelle aident les médiateurs dans l'exercice de leur métier particulièrement : à augmenter leur rapidité de repérage des communications, gérer les tensions et optimiser le temps de la médiation.

Compétences évaluées au cours des mises en situation et des cas pratiques :

- savoir analyser la dynamique conflictuelle par le concept des Etats du Moi et des transactions.
- savoir repérer la dynamique des interactions, les scénarios répétitifs, freins ou limites à la médiation, et positionner ses communications en conséquence.

Public concerné.

Ce programme s'adresse aux médiateurs - en fin de formation, débutants ou confirmés - soucieux d'enrichir leur boîte à outils de communication. Nombre de participants limité : de **5 à 12 personnes. 2 jours.**

ATELIER : LES OUTILS DE QUESTIONNEMENT EN MEDIATION

4. Perfectionnement des médiateurs

« Trouver la question est plus difficile que de trouver la réponse. Si vous pouvez formuler correctement la question à un problème posé alors la solution jaillira naturellement » Elon Musk. Poser une question peut être considéré comme un acte audacieux, dans le sens où nous nous aventurons vers l'inconnu, vers ce que nous ne savons pas. C'est encore accepter de lâcher prise sur une volonté obsessionnelle de contrôle (conversations, situations, relations), c'est aussi exercer une influence. Finalement, c'est devenir vulnérable. Alors que questionner différemment, c'est-à-dire autrement que pour valider sa propre vision du monde, est un acte ambitieux et profond. Dans l'objectif de faire avancer un processus de communication vers une finalité de recherches d'accords, qu'en est-il de nos pratiques de questionnement en médiation ?

Contenu

- Accueil, présentations, état d'esprit de l'atelier.
- A quoi sert de questionner ?
- L'art de poser des questions au bon moment.
- Typologie du questionnement
- Questionnement d'objectif.
- Nombreux exercices interactifs de questionnement en lien avec les différentes phases d'une médiation : exploration des faits et des ressentis, créativité, anticipation....
- Jeux et mises en situations
- Bilan d'apprentissage et pédagogique.

Objectifs

Repérer les différentes questions posées et mesurer leur impact dans la dynamique conflictuelle.

Garder sa distanciation devant les questions paradoxales.

Approfondir ses pratiques de questionnement en médiation.

Compétences évaluées au cours des mises en situation et des cas pratiques :

- savoir : sait appréhender et respecter la déontologie de la médiation. Sait faire avancer le processus de médiation par des questions pertinentes.
- savoir-faire : utilise les outils de questionnement propres à la médiation, synthétise, est capable de remettre en cause et d'améliorer sa pratique professionnelle.
- savoir-faire relationnel : capable d'accueillir toutes les questions déstabilisantes, pédagogue, fait preuve de neutralité et d'indépendance.

Public concerné Médiateurs, étudiants en médiation, toute personne désirant agir en neutralité et impartialité dans sa vie personnelle ou professionnelle. Nombre de participants limité : de 5 à 12 personnes. 1 jour

ATELIER D'ENTRAÎNEMENT A LA PRATIQUE DE LA MEDIATION

Ni analyse de pratique professionnelle, ni formation à proprement dite, ces ateliers d'entraînement s'appuient sur des situations de médiations réelles rédigées sous forme de cas et mises en situation.

La formatrice soutient les relectures multicritères (systémique, processus, des communications) et analyses à partir de l'enregistrement vidéo des scènes jouées dans l'atelier.

Confidentialité, respect, non-jugement et humour sont de mise !

4. Perfectionnement des médiateurs

Contenu

- Accueil, présentations, état d'esprit de l'atelier.
- **Mises en situation filmées et visionnées** : rencontre avec des décideurs, contacts téléphoniques, entretiens individuels, séances de médiation. Une médiation sera étudiée par atelier. Cas réels, rédigés par la formatrice. Possibilité pour les participants de préparer eux-mêmes le cas qu'ils désirent faire mettre en scène.
- Retours de l'expérience par les acteurs, remarques des observateurs. Regards croisés, partages.
- Apports d'outils d'analyses.
- Evaluation. Bilan d'apprentissage et pédagogique.

Objectifs

Mieux se connaître en situation de médiateur. Accroître son confort et sa confiance dans sa pratique de terrain.
Approfondir ses pratiques de médiation.

Compétences évaluées au cours des mises en situation et des cas pratiques :

- savoir : sait appréhender et respecter la déontologie de la médiation. Connaît le processus de médiation articulé en phases.
- savoir-faire : utilise les outils de communication propres à la médiation, synthétise, est capable de remettre en cause et d'améliorer sa pratique professionnelle.
- savoir-faire relationnel : capable de construire des relations de confiance, pédagogue, fait preuve de neutralité et d'indépendance.

Public concerné

Médiateurs, étudiants en médiation, toute personne désirant agir en neutralité et impartialité dans sa vie personnelle ou professionnelle.

Session limitée à 7 participants. 1 jour

MANAGEMENT EN MODE DEGRADE

Animation Sophie Borg

Introduction

Ces dernières semaines, le travail à distance, contraint ou volontaire s'est fortement accru. Les actifs, restés sur leur lieu de travail ont connu des profondes modifications de leurs conditions de travail (rythme, ressources, outils, équipements, procédures...). Près de la moitié des travailleurs sont, ou ont été, en arrêt pendant le confinement. Et certains resteront en télétravail ou en arrêt.

D'après des sondages (Avril 2020), ces paramètres modifieraient profondément la nature et la qualité des relations entre les collaborateurs/trices et leurs responsables. 57% des actifs notent une baisse du sentiment d'appartenance à l'entreprise et 44% reconnaissent que la distance entraîne une baisse d'intérêt pour le travail.

Dans ce contexte, comment remobiliser les équipes pour atteindre un objectif partagé grâce à une collaboration plus efficiente ?

Contenu

- Présentations, attentes, cadre et contextes de la formation,
- Apports didactiques issus des sciences humaines et sociales : le management en mode dégradé, les mécanismes de la crise, approche systémique et analyse contextuelle, l'empathie,
- Exercices de communication,
- Mises en situation concrètes, partage et analyse d'expérience,
- Plan d'actions, individualisé, établi en fin de formation,
- Evaluation en fin de formation et à 1 mois.

Objectifs

Cette formation a pour objectifs principaux d'identifier les enjeux et conséquences des modifications des conditions de travail, et d'acquérir des outils et techniques de communication relationnelle pour :

- gérer les relations professionnelles avec aisance,
- transformer l'inquiétude et les tensions en levier d'engagement,
- développer son intelligence émotionnelle et sa résilience pour faire face à l'imprévisibilité et l'impermanence de la situation de travail dégradé,
- maintenir un cadre de travail, rigoureux, rassurant et souple.

Compétences évaluées au cours des mises en situation et des cas pratiques :

- savoir : analyser une situation de communication, repérer les stratégies d'acteurs.
- savoir-faire : identifier ses besoins et ses émotions ainsi que ceux des autres collaborateurs.
- savoir-faire relationnel : construire des relations de confiance, accompagner les tensions et les stress au sein de son équipe de travail.

Public concerné

Toute personne en situation d'encadrement d'une à plusieurs personnes.

Nombre de participants limité : à **5 personnes en distanciel, 10 si présentiel. Durée : 2 jours** discontinus. Entretien individuel avant et après formation.