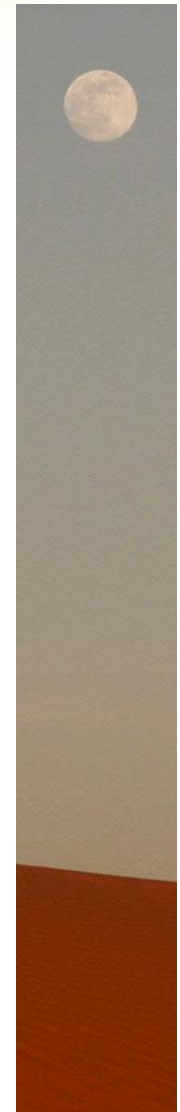


# CATALOGUE DES FORMATIONS

RENSEIGNEMENTS : LA CLEF DES CHAMPS 06 86 38 99 36/02 43 70 97 78  
Mail : [anne.rome@wanadoo.fr](mailto:anne.rome@wanadoo.fr) Site : [mediationcdc.fr](http://mediationcdc.fr)

Document mis à jour le 30 juillet 2020



## LA FORMATION POUR QUOI FAIRE ?

La formation nous permet d'avancer en savoir-faire, d'acquérir de nouvelles méthodes, d'échanger et d'apprendre avec les autres, d'approfondir notre vision des choses .

## LA FORMATION COMMENT ?

Les formations peuvent avoir lieu en intra, à l'intérieur de vos structures, pour vous, vos équipes, vos salariés. Elles peuvent également avoir lieu à l'extérieur ; pour cela, je vous propose de me faire connaître vos besoins afin que je vous tienne informé-es du calendrier des formations.

Un entretien personnalisé a lieu avant la formation afin de partir de votre vécu et d'adapter la formation à vos

réalités et à vos besoins. Il est possible également de mettre en place des stages d'analyse de pratique après la première formation et l'expérimentation, comme nouvelle source d'apprentissage et d'ajustement des méthodes.



N° Organisme de Formation : 52530064953

## **LA MEDIATION AU CŒUR DE L'HUMAIN**

Transformer nos relations avec les publics, avec les équipes, avec les collègues : mieux se dire, mieux s'entendre, mieux construire. Avoir un dialogue véritable, mettre en place une expression et une écoute constructive et sensible. Passer d'une relation subie en relation souhaitée. Comprendre nos stratégies dans la relation. Mieux approcher la vision des autres.

## **LA MEDIATION AU CŒUR DU SYSTEME...**

La médiation est une approche pragmatique qui permet d'améliorer de manière significative les relations, le bien-être de chacun et la performance collective, dans tous types d'organisations : entreprises, associations et structures de l'Économie Sociale et Solidaire, hôpitaux et maisons de retraite, collectivités, réseaux professionnels, établissements d'enseignements, prisons, etc ...

Au moment où il convient de s'adapter en permanence et très vite, dans des environnements complexes, la communication entre les différentes parties-prenantes, en interne et en externe, constitue

un enjeu fondamental. Elle permet de capter les signaux à travers une approche sensible pour s'ajuster quotidiennement.

Quel que soit le secteur – de production ou de services – les compétences techniques ne suffisent pas. Savoir partager et transmettre en étant à l'écoute des besoins de chacun et savoir proposer des solutions adéquates passent par une communication bienveillante et claire.

## **ET DE L'INTELLIGENCE COLLECTIVE**

Chaque fois que la dynamique de la confiance peut s'installer face à un public, dans une équipe, les tensions se réduisent. L'intelligence collective peut être libérée au service de la coopération et de l'innovation. Il y a une réelle amélioration des conditions de travail et un impact sur les résultats globaux, économiques, sociaux et environnementaux.



« J'aime transmettre mon expérience, mes acquis, méthodes et outils en vous apportant à la fois pragmatisme, créativité et sens. Les formations sont animées dans un esprit d'interactivité et d'inter-réactivité en cherchant l'implication de chaque participant.

J'aime mettre en avant le changement de regard à travers le croisement des expériences, les ouvertures possibles, tout en les reliant à la réalité de chacun dans un groupe. Je peux intervenir sur la prévention des conflits, la posture de médiateur en entreprise ou dans les organisations. Mes formations se construisent à partir de vos expériences afin de relier vos nouveaux acquis à vos pratiques au quotidien. Il est possible d'associer différents modules pour un parcours sur mesure. Je peux l'étudier avec vous.

La médiation a ouvert mon accompagnement au changement pour faciliter et garantir un cadre propice au respect mutuel et à la co-créativité. »

Page de consultation	Intitulé des formations
6	<b>L'accueil et la relation client</b>
7	<b>Découvrir la fonction et la posture de régulateur -e d'équipe</b>
8	
9	

## *Les grands plus de l'accueil*

### **Objectifs principaux**

- Ajuster votre présence et optimiser l'accueil auprès des publics.
- Personnaliser l'accueil tout en vous respectant.

### **Objectifs opérationnels :**

- Trouver les bons outils et les bonnes méthodes pour traiter les différentes étapes et les problématiques liées à l'accueil.
- Trouver la bonne posture pour être présent à l'autre et à vous-même.

### **Objectif pédagogique :**

- Utiliser l'intention et les bases de la Communication Non Violente

### **Contenu :**

- Le respect de soi-même et la prise de conscience de son « moteur intérieur ».
- La présence à l'autre : décoder les besoins et les demandes pour échanger de façon positive.
- La gestion des incivilités : la prise en compte des émotions pour apprendre à les transformer.

### **Pré requis :**

- Etre prêt à changer de regard sur sa pratique et ses habitudes.

- Etre à l'écoute de chacun et accepter la mise en situation comme support d'évolution, être prêt à la remise en question : la mémoire retient ce que le corps ressent.

**Publics :** toute personne en contact avec un public.

### **Méthode :**

- Formation action
- Interactivité
- Regards croisés sur les expériences
- Etude de cas, mises en situation

### **Outils et supports de la formation :**

Résumé écrit du contenu de l'intervention, faisant état de méthodes et outils adaptés au thème, remis en fin d'intervention.

### **Outils et méthode d'évaluation :**

Feed back des stagiaires en fin de journée ; livret d'auto-évaluation ; fiche-évaluation en fin de formation ; fiches recueil d'impact trois mois après la formation.

**Durée :** 2 jours consécutifs + 1 jour après expérimentation

**Tarif :** 600 €/pers.

**Nombre de participants :** min. 6/max. 12

## DECOUVRIR LA FONCTION ET LA POSTURE DE REGULATEUR-E D'EQUIPE

Les collaborateurs des organisations et services répondent à des logiques d'interdépendance. Les coordinateurs et cadres intermédiaires des secteurs social, médico-social et sanitaire ont en charge de prévenir et gérer des tensions relationnelles au service de la performance collective.

### OBJECTIFS PRINCIPAUX

Cette formation vise à :

- Comprendre l'intention de la régulation d'équipe
- Acquérir les compétences de régulation et d'optimisation des dynamiques d'équipe.

### OBJECTIFS OPERATIONNELS

Améliorer les relations interprofessionnelles, favoriser le bien-être de chacun et la performance collective :

- Repérer dans le « système équipe » ce qui est en jeu dans le conflit ou le dysfonctionnement relationnel
- Comprendre ce qui contribue ou fait obstacle à une communication efficiente
- Identifier son propre rapport à la tension relationnelle
- Adopter la posture du régulateur : écoute, impartialité, bienveillance, non-jugement, recherches de solutions

### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Savoir vous situer dans un contexte, dans une organisation, en tant qu'individu.
- Saisir l'influence des émotions sur votre façon de faire, de comprendre, de communiquer.
- Repérer vos réflexes, vos habitudes, vos stratégies de défense.
- Décoder ces réflexes pour comprendre à quels besoins profonds ils correspondent.
- Vous appuyer sur vos propres émotions pour vous mettre en lien avec les émotions et les besoins des personnes en conflit.
- Ecouter et décoder les réactions émotionnelles et les jugements.

### CONTENU

- Co-crédation d'un cadre de travail repérant, sécurisant
- Repérage des facteurs de conflits relationnels pour guider votre écoute active
- Traduction des non-dits et des malentendus
- Ecoute empathique de vous-mêmes et des autres
- Recherche de solutions, co-construction d'accords respectueux des besoins de chacun

- Evolution vers des relations fondées sur le pouvoir « avec », qui stimule productivité, synergie et créativité.

#### Pré-requis :

- Etre prêt-e à changer de regard sur sa pratique et ses habitudes.
- Capacité à contribuer à une dynamique de groupe en formation.
- Accepter la mise en situation comme support d'évolution.

#### Publics :

- Cadres intermédiaires et coordinateurs
- En prise de poste ou en poste dans le secteur social, médico-social et sanitaire.

#### Méthode :

La pédagogie basée sur l'intelligence collective favorise la prise de responsabilité et la créativité.

- Interactivité
- Partage d'expériences
- Apports théoriques
- Etude de cas, mises en situation au service de l'acquisition de savoir-faire et savoir-être
- Alternance entre temps de travail en sous-groupe et plénière

#### Outils et supports de la formation :

- Power point des formatrices
- Synthèse écrite du contenu de l'intervention remise en fin de session.
- Livret d'auto-évaluation

#### Outils et méthode d'évaluation :

- Questionnement oral tout au long de la formation
- En grand groupe, restitution de réflexions et travaux des sous-groupes permettant de situer et d'évaluer les apprenants dans leurs apprentissages
- Feed back oral des stagiaires en fin de formation
- Fiche-évaluation de fin de formation, remise le dernier jour
- Livret d'auto-évaluation
- Evaluation à 3 mois pour vérifier la plus-value apportée par la formation et les besoins d'ajustements pour l'activité.

**Durée :** 2 +1 (2 jours consécutifs et un troisième jour, environ 1 mois plus tard).

**Tarif :** 550 €/pers.

**Nombre de participants :** min.10/max.15