

# 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 2 avril 2021

## 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, de modifier notre angle de vue.

## 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, nous vous proposons de nous faire connaître vos besoins afin que nous vous tenions informé-es du calendrier des formations.

Un entretien personnalisé a lieu en amont du projet de 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 à l'issue de la première formation et de 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 à une 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 passe 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 en résulte une réelle amélioration des conditions de travail et un impact sur les résultats globaux, économiques, sociaux et environnementaux.

## **NOS APPROCHES**

- La Communication Non Violente
- L'Internal Family System
- La systémie
- L'analyse transactionnelle, la PNL

« Nous aimons transmettre notre expérience, nos 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.

Nous aimons 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.

Nous pouvons intervenir sur la communication interpersonnelle en milieu professionnel, l'accompagnement aux changements, la gestion des tensions relationnelles, la posture de médiateur en entreprise ou dans les organisations. Nos 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. Nous pouvons l'étudier avec vous.

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

### Les formatrices




Anne Vuichard Romé



Isabelle Lagrange



Christelle Steinmetz

Page de consultation	<p style="text-align: center;"><b>Intitulé des formations qualifiées</b></p> <div style="text-align: center;">  </div> <p style="text-align: center;"><b>pouvant bénéficier des fonds de formations</b></p>
<b>Communication interpersonnelle en milieu professionnel</b>	
6 et 7	<b>Miser sur ses ressources relationnelles pour développer ses compétences</b>
8 et 9	<b>Techniques d'accueil et de communication</b>
10 et 11	<b>Les grands plus de l'écoute</b>
<b>Accompagnement aux changements</b>	
12 et 13	<b>La positivité : un moteur de performance</b>
14 et 15	<b>Développer l'Estime de Soi pour révéler son potentiel en milieu professionnel</b>
<b>Gestion des tensions relationnelles</b>	
16 et 17	<b>Situations relationnelles difficiles en milieu professionnel : oser s'affirmer en préservant la relation</b>
18 et 19	<b>Découvrir la fonction et la posture de régulateur -e d'équipe</b>

# MISER SUR SES RESSOURCES RELATIONNELLES POUR DEVELOPPER SES COMPETENCES

## Processus inspiré de La Communication Non Violente

A PARTIR DE 2021

### OBJECTIFS PRINCIPAUX

Cette formation vise à :

- Prendre du recul sur ses pratiques relationnelles dans le cadre du travail.
- Prendre conscience des réflexes automatiques dans la communication et voir ce qui est en jeu dans la relation.
- Faire la différence entre jugements et observations, entre différentes formes d'écoute et entre besoins et stratégies.
- Voir comment la relation peut permettre la prise de responsabilité de chacun.

### OBJECTIFS OPERATIONNELS

Dépasser des situations émotionnelles difficiles, éviter leur escalade, tout en ouvrant à une relation plus riche et plus satisfaisante.

Ecouter ce qui se passe dans son monde intérieur.

Ecouter ce qui se passe dans le monde intérieur des autres.

Découvrir la richesse des différences.

Partir d'exemples vécus pour prendre conscience de sa posture.

Identifier les risques apportés par les filtres de perception.

Comprendre à quoi servent les émotions.

Trouver la bonne posture.

Prendre soin de soi pour prendre soin de l'autre.

S'habituer à faire travailler le cerveau des émotions.

Identifier les risques apportés par les langages obstacles.

Tester son écoute empathique.

Partir d'exemples vécus pour prendre conscience de ses stratégies et des besoins qui sont nourris par chacune.

Prendre conscience du fait que les besoins sont liés aux émotions et que l'on mélange souvent besoins et stratégies.

### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

Distinguer empathie, sympathie, compassion.

Prendre en compte les émotions.

Se servir de l'auto-empathie et de l'empathie.

Prendre conscience des langages obstacles.

Apprendre à reformuler.

Faire la distinction entre stratégie et besoin.

Bien comprendre l'importance du besoin et son lien avec les émotions.

Exprimer une demande.

Approcher le processus dans son ensemble.

### CONTENU

L'importance de la qualité relationnelle

Ce que la CNV permet

Définition d'une observation

Le rôle d'une émotion

Les grands types d'émotions

L'empathie, l'auto-empathie

La reformulation

Les émotions agréables, les émotions désagréables

Les besoins

La demande

Le processus dans son ensemble

**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 :**

- Toute personne pour qui la relation au travail est fondamentale.

**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
- En présentiel ou en distanciel

**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
- Retour 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 :** Formations niveau 1, niveau 2 et niveau 3 sous forme de 3 stages de 2 jours consécutifs.

**Accessibilité formations aux personnes en situation de handicap**

Nous accueillons toutes les personnes en situation de handicap. Nous nous chargeons de vous accompagner pour les éventuels besoins en compensation et durant tout votre parcours. Un entretien préalable à la formation est réalisé avec vous, cet entretien concerne uniquement les aspects fonctionnels, en aucune façon il n'est demandé des informations d'ordre médical. Une durée adaptée et des aménagements de la formation ainsi que des modalités adaptées peuvent être mises en œuvre.

**Tarifs :**

Particuliers : 370 €/pers./stage

OPCO, Indépendants, Associations, professions libérales, TPE et

collectivités : 570 €/pers./stage

Entreprises : 916 €/pers./stage

**Nombre de participants :** min.10/max.30

**Formatrices** (voir CV, diplômes onglet formation sur site internet mediationcdc.fr) : Anne Romé, Christelle Steinmetz et Isabelle Lagrange (en fonction du nombre de stagiaires)

## TECHNIQUES D'ACCUEIL ET DE COMMUNICATION

### Sur place, en présentiel

#### Objectifs principaux

Mettre en avant ce qui vous différencie des autres. Prendre le temps de vous appuyer sur vos différences pour en faire une force.

#### Objectifs opérationnels

Améliorer sa posture d'accueil et de communication face à un public varié.  
Prendre en compte les différents besoins des publics.  
Savoir mettre des limites et de la sécurité.

#### Objectifs pédagogiques

Se connecter à soi pour se connecter à l'autre.  
Faire appel à sa créativité.  
Faire ressource avec sa différence.

#### Contenu :

- Sortir du jugement, de la projection, des étiquettes sur soi et sur les autres, changer de lunettes et arrêter les films du mental.
- Prendre soin des émotions pour s'en servir d'indicateur fiable.
- Retrouver son énergie créatrice.
- Repérer les signes corporels chez soi et chez l'Autre.
- Tenir compte des émotions et des besoins de l'Autre pour répondre avec justesse à une demande claire.

#### 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 :

Personnes en charge d'accueillir un public varié aux demandes diverses.

#### Méthode :

- Exercices pratiques.
- Etude de cas.
- Interactivité.
- Regards croisés sur les expériences.

#### 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 des acquis :

- 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 d'auto-évaluation
- Evaluation à 3 mois pour vérifier la plus-value apportée par la formation et les besoins d'ajustements pour l'activité.

#### Outils et méthode d'évaluation de satisfaction :

- Fiche-évaluation de fin de formation, remise et complétée en fin de formation.



**Formatrice :** Anne Romé

**Formations :** La Communication Non Violente en 2008, Ecole des médiateurs avec la CNV de 2012 à 2014, Approche d'accompagnement thérapeutique avec l'Internal Family System (voir CV, diplômes onglet formation sur site internet mediationcdc.fr)

**Durée :** 1 session de deux jours sur place et consécutifs.

#### **Accessibilité formations aux personnes en situation de handicap**

Nous accueillons toutes les personnes en situation de handicap. Nous nous chargeons de vous accompagner pour les éventuels besoins en compensation et durant tout votre parcours. Un entretien préalable à la formation est réalisé avec vous, cet entretien concerne uniquement les aspects fonctionnels, en aucune façon il n'est demandé des informations d'ordre médical. Une durée adaptée et des aménagements de la formation ainsi que des modalités adaptées peuvent être mises en œuvre.

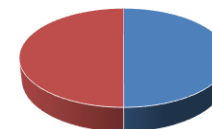
**Nombre de participants :** min./max.12 pers.

**Tarifs :** Particuliers : 370 €/pers.

OPCO, Indépendants, Associations, professions libérales, TPE  
et collectivités : 570 €/pers.

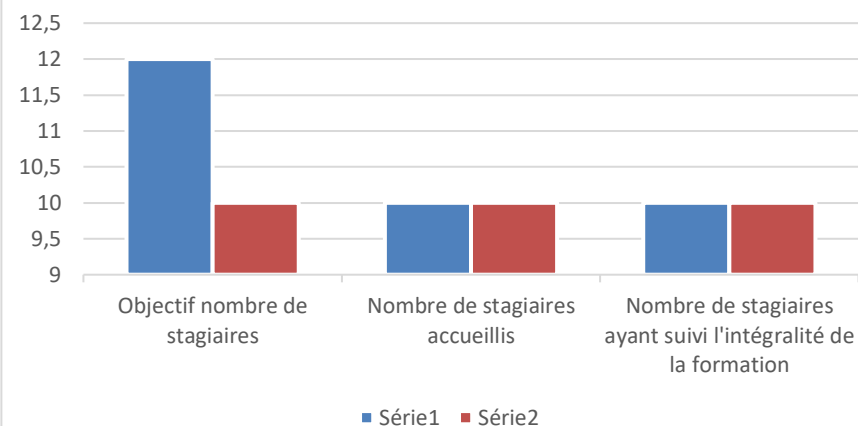
Entreprises : 916 €/pers.

#### SATISFACTION 2019



- SATISFACTION A chaud Très satisfaisant
- SATISFACTION A chaud Satisfaisant
- SATISFACTION A chaud Plutôt satisfaisant
- SATISFACTION A chaud Peu satisfaisant

#### OBJECTIF NOMBRE ET ASSIDUITE 2019



## LES GRANDS PLUS DE L'ECOUTE

### A PARTIR DE 2021

#### Sur place, en présentiel

##### Objectifs principaux

- Ajuster votre présence et optimiser l'accueil auprès des bénéficiaires.
- 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'écoute.
- Trouver la bonne posture pour être présent à l'autre et à soi-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 :** En prise de poste ou en poste dans le secteur social, médico-social et sanitaire.

##### Méthode :

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

**Formatrices :** Anne Romé et/ou Isabelle Lagrange et/ou Christelle Steinmetz. (voir CV, diplômes onglet formation sur site internet [mediationcdc.fr](http://mediationcdc.fr))

##### 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 des acquis :

- 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 d'auto-évaluation

- Evaluation à 3 mois pour vérifier la plus-value apportée par la formation et les besoins d'ajustements pour l'activité.

**Outils et méthode d'évaluation de la satisfaction :**

- Fiche-évaluation de fin de formation, remise et complétée en fin de formation.

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

**Accessibilité formations aux personnes en situation de handicap**

Nous accueillons toutes les personnes en situation de handicap. Nous nous chargeons de vous accompagner pour les éventuels besoins

en compensation et durant tout votre parcours. Un entretien préalable à la formation est réalisé avec vous, cet entretien concerne uniquement les aspects fonctionnels, en aucune façon il n'est demandé des informations d'ordre médical. Une durée adaptée et des aménagements de la formation ainsi que des modalités adaptées peuvent être mises en œuvre.

**Tarifs :** Particuliers : 550 €/pers.

OPCO, Indépendants, Associations, professions libérales, TPE et collectivités : 853 €/pers.

Entreprises : 1375 €/pers 600 €/pers.

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

# LA POSITIVITE : UN MOTEUR DE PERFORMANCE

A PARTIR DE 2021

**En présentiel ou en distanciel**

## OBJECTIFS PRINCIPAUX

- Assouplir ses schémas mentaux récurrents sur les représentations
- Apprendre à relativiser, dédramatiser, prendre de la hauteur par rapport à son environnement
- Changer de regard sur soi, ses collègues et son environnement de travail pour développer son bien-être au travail

## OBJECTIFS OPERATIONNELS

- Comprendre les mécanismes de la positivité et les utiliser
- Comprendre la notion d'interdépendance positive
- Développer un sentiment de sécurité intérieure, apaiser ses tensions

## CONTENU

### Reconnaître l'impact de ses pensées sur la réalité

- Comprendre nos jugements portés sur notre environnement de travail et en mesurer les effets
- Découvrir l'influence des distorsions cognitives
- Comprendre nos jugements portés sur notre environnement de travail et en mesurer les effets
- La méthode SPARC pour développer sa résilience

- L'importance de l'emploi du langage positif dans son activité

### Etablir des relations constructives avec les autres

- Comprendre les causes d'une attitude négative grâce à l'écoute, l'empathie et l'auto-empathie
- Accepter les différences de l'autre, repérer ses qualités et découvrir le pouvoir de la gratitude
- Formuler un désaccord souple ou une critique constructive avant que la situation ne se détériore

### Identifier ses propres leviers d'action pour améliorer le bien-être au travail

- Prendre conscience de ses valeurs et de ses besoins personnels
- Définir son objectif prioritaire et les axes possibles d'amélioration dans son environnement de travail : leviers, freins, opportunités, contraintes

### 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 :** assistant-e-s d'accueil et Chargé-e-s d'information clients et Conseillers-ères

### Méthode :

Expositives et actives (cas pratique et mise en situation).

Alternance permanente entre Apports théoriques, simulation, échanges entre pairs.

#### **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 des acquis :**

- 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.

#### **Outils et méthode d'évaluation de la satisfaction :**

- Fiche-évaluation de fin de formation, remise et complétée en fin de formation.

#### **Accessibilité formations aux personnes en situation de handicap**

Nous accueillons toutes les personnes en situation de handicap. Nous nous chargeons de vous accompagner pour les éventuels besoins en compensation et durant tout votre parcours. Un entretien préalable à la formation est réalisé avec vous, cet entretien concerne uniquement les aspects fonctionnels, en aucune façon il n'est demandé des informations d'ordre médical. Une durée

**Formatrices** (voir CV, diplômes onglet formation sur site internet [mediationcdc.fr](http://mediationcdc.fr)) : Anne Romé et/ou Isabelle Lagrange et/ou Christelle Steinmetz.

**Nombre de participants :** min.10/max.30

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

#### **Tarifs :**

Particuliers : 550 €/pers.

OPCO, Indépendants, Associations, professions libérales, TPE et collectivités : 853 €/pers.

Entreprises : 1375 €/pers.



# DEVELOPPER L'ESTIME DE SOI POUR REVELER SON POTENTIEL EN MILIEU PROFESSIONNEL

## A PARTIR DE 2021

### En présentiel ou en distanciel

#### OBJECTIFS PRINCIPAUX

- Prendre conscience de ses ressources et les mobiliser
- Développer ses capacités de communication
- Développer sa capacité à se positionner avec assertivité
- Porter sur soi un regard bienveillant et gagner en estime de soi
- Savoir être force de proposition : oser être soi

#### OBJECTIFS OPERATIONNELS

- Comprendre son mode de communication
- Changer et positiver l'image que l'on a de soi
- Gérer ses émotions en situation difficile
- Utiliser son assertivité pour agir

#### CONTENU

- L'impact du verbal, para verbal et non verbal dans sa communication
- Identifier son cadre de référence
- Distinction entre observation, interprétation, jugement, évaluation
- Comment se forment nos perceptions ?
- L'influence de notre perception sur l'appréciation d'un comportement
- Identifier ses croyances limitantes

- Comment communiquer de manière efficace ?
- Les composantes de l'estime de soi
- Distinguer les différences entre confiance en soi, amour de soi, vision de soi et estime de soi
- Identifier ses ressources personnelles et les utiliser dans le cadre de ses fonctions
- Reconnaître ses réussites
- Se servir de l'auto-empathie
- Faire et recevoir des compliments
- Identifier ses émotions et celles des autres
- Repérer les valorisations ou interdictions de ses émotions
- Prendre appui sur elles pour s'affirmer
- Décrypter et canaliser ses propres émotions
- Exprimer ses émotions avec sobriété et habileté : agir avec sa peur, dire sa colère, extérioriser sa tristesse, cultiver et partager sa joie
- Savoir sortir de l'hésitation, décider et agir
- Savoir dire non sans briser la relation
- Faire et recevoir des critiques
- Savoir formuler une demande de manière assertive

#### 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 :

Assistant-e-s et Chargé-e-s d'information clients et Conseillers-ères

**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 des acquis :**

- 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.

**Outils et méthode d'évaluation de la satisfaction :**

- Fiche-évaluation de fin de formation, remise et complétée en fin de formation.

**Accessibilité formations aux personnes en situation de handicap**

Nous accueillons toutes les personnes en situation de handicap. Nous nous chargeons de vous accompagner pour les éventuels besoins en compensation et durant tout votre parcours. Un entretien préalable à la formation est réalisé avec vous, cet entretien concerne uniquement les aspects fonctionnels, en aucune façon il n'est demandé des informations d'ordre médical.

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

**Tarifs :**

Particuliers : 550 €/pers.

OPCO, Indépendants, Associations, professions libérales, TPE et collectivités : 853 €/pers.

Entreprises : 1375 €/pers.

**Formatrices** (voir CV, diplômes onglet formation sur site internet [mediationcdc.fr](http://mediationcdc.fr)) : Anne Romé et/ou Isabelle Lagrange et/ou Christelle Steinmetz.

**Nombre de participants :** min.10/max.30

# SITUATIONS RELATIONNELLES DIFFICILES EN MILIEU PROFESSIONNEL : OSER S’AFFIRMER EN PRESERVANT LA RELATION

**A PARTIR DE 2021**

**Sur place, en présentiel**

## OBJECTIFS PRINCIPAUX

- Adapter sa communication pour générer un effet positif sur le client
- Répondre à une insatisfaction et traiter les revendications
- Réguler la charge émotionnelle lors d'une situation tendue
- Fixer des limites au public tout en préservant la relation
- Recadrer les débordements et anticiper les conflits

## OBJECTIFS OPERATIONNELS

- Comprendre les obstacles à la communication et le fonctionnement des émotions
- Se connecter à ses besoins et à la notion d'empathie pour développer des relations de qualité
- Repérer les sources de malentendus et de conflits
- Développer ses capacités d'écoute active et répondre à une insatisfaction
- Formuler une demande claire et efficace

## CONTENU

### IDENTIFIER SA FAÇON DE COMMUNIQUER ET LES MECANISMES EMOTIONNELS

- La notion de filtre
- Les conséquences du filtre sur la communication avec le public
- L'impact du non verbal sur la relation avec le public

- Observer ses comportements réactifs, reconnaître ses sensations corporelles signes d'émotions
- Comprendre le rôle du cerveau. Repérer les déclencheurs
- Se dégager de l'évitement, apprécier la palette des émotions
- L'impact du verbal, para verbal et non verbal dans sa communication

### REGULER LA CHARGE EMOTIONNELLE LORS D'UNE SITUATION TENDUE

- Les besoins comme déclencheur d'une charge émotionnelle
- Les stratégies adaptées pour satisfaire nos besoins
- Les niveaux d'empathie pour aider l'interlocuteur à gérer son émotion
- L'auto-empathie pour gérer sa propre émotion

### APPREHENDER UN CONFLIT ET REPENDRE A UNE INSATISFACTION

- Les traits distinctifs qui font les caractéristiques d'un conflit
- Les différentes attitudes en situation de conflit (compromis, retrait, apaisement, négociation, domination)
- Le conflit et ses conséquences
- Les techniques de questionnement pour explorer le problème de son interlocuteur
- Distinguer faits/jugements et sentiments
- L'art de l'écoute active (silence, accusé de réception, relance, reformulation)
- Connaître les éléments clés pour améliorer sa posture d'écouter
- Les spécificités du distanciel



- Qu'est-ce que la communication non violente ? Ses avantages et son utilisation dans la vie professionnelle
- Se préparer à une rencontre et lever ses freins relationnels
- Savoir dire non sans agresser
- Traduire son besoin en une formulation concrète positive
- S'exprimer de façon constructive avec la méthode OSBD (Observation/Sentiment/Besoin/Demande)

#### 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 :** Assistant-e-s et Chargé-e-s d'information clients et Conseillers-ères

#### 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 des acquis :

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.

#### Outils et méthode d'évaluation de la satisfaction :

- Fiche-évaluation de fin de formation, remise et complétée en fin de formation.

#### Accessibilité formations aux personnes en situation de handicap

Nous accueillons toutes les personnes en situation de handicap. Nous nous chargeons de vous accompagner pour les éventuels besoins en compensation et durant tout votre parcours. Un entretien préalable à la formation est réalisé avec vous, cet entretien concerne uniquement les aspects fonctionnels, en aucune façon il n'est demandé des informations d'ordre médical.

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

**Tarifs :** Particuliers : 550 €/pers.

OPCO, Indépendants, Associations, professions libérales, TPE et collectivités : 853 €/pers.

Entreprises : 1375 €/pers.

**Formatrices** (voir CV, diplômes onglet formation sur site internet mediationcdc.fr) : Anne Romé et/ou Isabelle Lagrange et/ou Christelle Steinmetz.

**Nombre de participants :** min.10/max.30

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

### A PARTIR DE 2021

#### Sur place, en présentiel

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-création 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 des acquis :**

- 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.

**Outils et méthode d'évaluation de la satisfaction :**

- Fiche-évaluation de fin de formation, remise et complétée en fin de formation.

**Accessibilité formations aux personnes en situation de handicap**

Nous accueillons toutes les personnes en situation de handicap. Nous nous chargeons de vous accompagner pour les éventuels besoins en compensation et durant tout votre parcours. Un entretien préalable à la formation est réalisé avec vous, cet entretien concerne uniquement les aspects fonctionnels, en aucune façon il n'est demandé des informations d'ordre médical. Une durée adaptée et des aménagements de la formation ainsi que des modalités adaptées peuvent être mises en œuvre.

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

**Tarifs :**

Particuliers : 550 €/pers.

OPCO, Indépendants, Associations, professions libérales, TPE et collectivités : 853 €/pers.

Entreprises : 1375 €/pers.

**Formatrices** (voir CV, diplômes onglet formation sur site internet [mediationcdc.fr](http://mediationcdc.fr)) : Anne Romé et/ou Isabelle Lagrange et/ou Christelle Steinmetz.

**Nombre de participants :** min.10/max.30