



# Programme de Formation

## PARCOURS : LES BIENVEILLEURS

### LA POSTURE D'ÉCOUTANT ET DE MÉDIATEUR EN ENTREPRISE

ÉCOUTER POUR ACCOMPAGNER ET APAISER LES TENSIONS ET RENFORCER LES RELATIONS

#### CONTACT

Gwenaël Masson  
C'COM-Formation et Médiation  
9B rue de l'aulne 29290 Saint-Renan  
06.98.27.45.34  
[g.masson@ccom-formation.fr](mailto:g.masson@ccom-formation.fr)  
[www.ccom-formation.fr](http://www.ccom-formation.fr)

## PARCOURS DE FORMATION PROPOSÉ

### Une formation au service de la prévention des risques psychosociaux (RPS) par une posture d'écouter et de médiateur.trice avec le processus de Communication Bienveillante

Une progression allant de l'écoute de soi (pour acquérir les compétences de bases et toutes les subtilités du processus de communication bienveillante), apprendre à réguler ses émotions pour ensuite écouter ses interlocuteurs avec empathie, et enfin mettre ces nouvelles compétences au service d'un processus de médiation tout en conservant une posture de médiateur en situation de conflit.

Tout au long de ce parcours, je conseille les apprenant.e.s de pratiquer les nouvelles compétences acquises pour renforcer l'intégration de ces dernières. Les personnes pourront donc dès la fin du module 1 pratiquer l'écoute de soi et l'écoute des autres dans des situations assez simples et pas trop intenses émotionnellement.

Il s'agit d'un parcours de formation complet, ce qui veut dire que pour une efficacité optimale, le groupe sera un groupe fermé et engagé sur toute la durée de la formation.

Cette disposition de groupe fermé, permettra aussi de créer les conditions d'apprentissages optimale et de renforcer les liens entre les participants. Ces derniers pourront s'entraider pendant les périodes inter-sessions et ainsi monter en compétences plus rapidement.

### PROGRESSION OPTIMALE PROPOSÉE

#### 7 jours de formations décomposé en 3 modules:

- **Module 1 : Communication bienveillante** - (les bases du processus de Communication Bienveillante : l'écoute de soi et de ses émotions : s'écouter avant d'agir)
- **Module 2 : Communication bienveillante** - l'écoute empathique : écouter pour mieux comprendre
- **Module 3 : Développer une posture de médiateur.trice** - Les bases du processus de médiation et de la posture de médiateur.trice

#### Module 1

L'écoute de soi et de ses émotions

#### Module 2

l'écoute empathique

#### Module 3

Le processus de médiation et la posture de médiateur

# PROGRAMME DE FORMATION










## L'INTENTION DE LA FORMATION

Développer une posture d'écoute et d'accueil des émotions au sein de l'entreprise pour pouvoir apaiser les tensions et les conflits au quotidien.

Devenir une personne ressource pour gérer et apaiser les tensions

Communiquer avec le processus de communication bienveillante au service des la qualités des relations dans l'entreprise.

## LES OBJECTIFS DE FORMATION

-  Définir les fondamentaux d'une communication constructive et bienveillante
-  Acquérir les bases du processus de Communication Non Violente (CNV)
-  Pratiquer l'auto-empathie : clarifier une situation vécue selon le processus de CNV.
-  Traduire ses jugements et interprétations à l'aide du processus de Communication Bienveillante
-  Écouter une personne avec empathie en utilisant le processus Communication Bienveillante.
-  Définir la médiation, les règles et le cadre de la médiation
-  Définir la posture de médiateur.trice
-  Identifier les étapes clés du processus de médiation
-  Gérer un conflit en posture de médiateur

DURÉE	PUBLIC	PRÉ-REQUIS
8 jours soit 56 heures (4 sessions de 2 jours)	Toute personne désirant apprendre à gérer un conflit à l'aide du processus de médiation et développer un nouveau mode de relation et de communication Toute personne des ressources humaines ou en situation de management.	Aucun pré-requis nécessaire

# MODULE 1

## L'écoute de soi : s'écouter avant d'agir

### L'INTENTION DU MODULE

Construire des relations basées sur l'authenticité, la responsabilité et la bienveillance.  
Développer une relation bienveillante avec soi et les autres.  
Écouter ses émotions pour les comprendre et choisir ses actions.  
S'exprimer et s'affirmer en lien avec avec ses émotions et ses besoins.

### PROGRAMME

#### Définir les fondamentaux d'une communication non violente

- Définir la communication non violente : ce que c'est et ce que ce n'est pas.
- Identifier les éléments de la communication courante qui peuvent faire violence dans les relations

#### Acquérir les bases du processus de communication non violente : Les 4 étapes du processus de CNV : Observation, Sentiments, Besoins et Demandes

- Identifier les étapes du processus de communication non violente ou communication bienveillante
- Discerner Observations et évaluations
- Différencier les sentiments des évaluations masquées
- Distinguer stratégies et besoins
- Différencier demandes et exigences
- Expérimenter et comprendre les différences en termes d'impacts relationnels entre un message en mode « ordinaire » et un message exprimé avec le processus de communication non violente
- Repérer les impacts du processus sur la relation, la compréhension et la coopération

#### Pratiquer l'auto-empathie : Clarifier une situation vécue à l'aide du processus de CNV

- Clarifier son propre vécu dans une situation conflictuelle et retrouver un espace de disponibilité pour un dialogue constructif

## PROGRAMME MODULE 2

### L'ÉCOUTE EMPATHIQUE - ÉCOUTER POUR MIEUX COMPRENDRE

#### L'INTENTION DU MODULE

Développer sa capacité à écouter les autres au-delà de nos jugements et pré-jugés, avec empathie.

Comprendre son interlocuteur avec empathie au-delà des critiques et des jugements

#### PROGRAMME

##### Traduire ses jugements et interprétations en un message construit selon les étapes de la CNV

- Nommer les observations en lien avec le jugement ou l'interprétation
- Identifier les évaluations masquées et les traduire en sentiment « réel »
- Préciser les besoins derrière les stratégies
- Exprimer une « traduction » de son jugement / interprétation selon le processus de Communication Bienveillante

##### S'exprimer à l'aide du processus de Communication Bienveillante

- Exprimer son vécu à l'aide du processus
- Identifier les différents types de demandes et leurs différents impacts dans la relation
- Préciser les caractéristiques importantes d'une demande

##### Écouter une personne avec empathie en utilisant le processus de Communication Bienveillante

- Pratiquer l'auto-empathie pour vérifier sa disponibilité à l'écoute
- Utiliser la reformulation pour écouter son interlocuteur avec empathie

## PROGRAMME MODULE 3

### DEVELOPPER UNE POSTURE DE MÉDIATEUR.TRICE

Mieux vivre et gérer les tensions grâce à la posture de médiateur.trice

#### L'INTENTION DU MODULE

Acquérir les bases du processus de médiation et de la posture de médiateur. trice pour mieux gérer les conflits et les tensions relationnelles.

#### PROGRAMME

##### Définir la médiation

- Définir la médiation et identifier l'intention de la médiation
- Identifier son /ses champs d'application
- Préciser quels sont les différents usages de la médiation
- Définir le conflit
- Définir et clarifier les règles et le cadre légal de la médiation
- Identifier à quels besoins réponds le code déontologique de la médiation
- Définir les différents modes de résolution amiable de conflits
- Lister les spécificités de la médiation

##### Déterminer les compétences et qualités essentielles d'un médiateur et ses limites

- Préciser les compétences et qualités essentielles d'un médiateur
- Identifier les limites d'intervention d'un médiateur
- Identifier la posture du médiateur

##### Construire le processus de médiation

- Identifier les étapes d'une médiation
- Construire le cadre de la médiation
- Décrire le déroulement d'une séance plénière
- Identifier les points de vigilance à chaque étape du processus et les compétences à mettre en œuvre

##### Gérer un conflit en posture de médiateur

- Poser le cadre du processus de médiation
- Identifier les faits à l'origine du conflit
- Ecouter le vécu des médians et repérer les besoins insatisfaits
- Accompagner les médians dans la co-construction d'un accord

## MODALITES DE MISE EN ŒUVRE DES MODULES

### Locaux de formation

- Saint-Renan dans les locaux de C'Com Formation et Médiation (*les modalités d'accès et toutes l'information utiles sur le lieu de formation sont dans le livret d'accueil qui vous est fournis avec votre invitation à la session de formation*)

### Matériel nécessaire

- Chaque participant apporte son matériel de prise de notes (stylos, cahier, ...)

### Durée de formation

8 jours, soit 56 heures en 4 sessions de 2 jours.

### Horaires :

9h00 - 12h30 / 13h30 - 17h00

### Délai d'accès :

12 semaines

### Prise en compte du handicap

Si un.e stagiaire est concerné.e par une situation de handicap, merci de nous en faire part le plus tôt possible afin de vérifier ensemble l'adéquation et les ajustements possibles ou non de la formation.

### Règlement intérieur et conditions générale de vente

Le règlement intérieur, les conditions générales de vente et la notice d'utilisation de l'extranet sur lequel seront mis les supports pédagogiques sont consultables dans le **livret d'accueil** disponible sur notre site internet : [www.ccom-formation.fr](http://www.ccom-formation.fr)

## TARIFS EXONERES DE TVA

### Formation en INTER

À l'heure actuelle cette formation n'es pas proposé en session INTER, seules des sessions INTRA-ENTREPRISE sont organisées, contactez-moi pour la réalisation d'un devis.

### Formation en INTRA

Contactez-moi pour me demander un devis

## METHODES ET ORGANISATION PEDAGOGIQUES

- Méthodes interactives prenant appui sur les activités et les différents vécus des participants.

- Alternance d'apports théorique (méthodes expositive et démonstrative) et de méthodes actives, ludiques et participatives avec des travaux en sous-groupe, des mises en situation, et des jeux de rôles.
- Les différents formats de travail proposés en groupe et sous-groupes de différentes tailles en fonction des exercices, permettent un accompagnement pédagogique au plus près des besoins des apprenants.
- Le contenu de la formation pourra être adapté dans une certaine mesure par le formateur pour répondre au mieux aux besoins des stagiaires identifiés en amont et au début de la formation.

## Supports pédagogiques

- Support de formation reprenant toutes les notions les plus importantes abordées et les techniques de communication et leurs effets dans la relation.
- Support de présentation utilisé lors des synthèses théoriques.
- Vidéos pour présenter, appuyer et renforcer les apprentissages.

## Evaluation de la formation

- Questionnement oral au fur et à mesure de la formation
- Travaux en sous-groupe et débriefing permettent d'évaluer / situer les apprenants dans leurs apprentissages
- QCM de validation des acquis en fin de formation.
- Mise en situation
- Une attestation individuelle de formation vous sera délivrée en fin de formation.

## LE FORMATEUR



### Gwenaël MASSON

- Formateur professionnel d'adultes certifié.
- Formé à la CNV (créée par Marshall Rosenberg)
- Médiateur par la Communication NonViolente