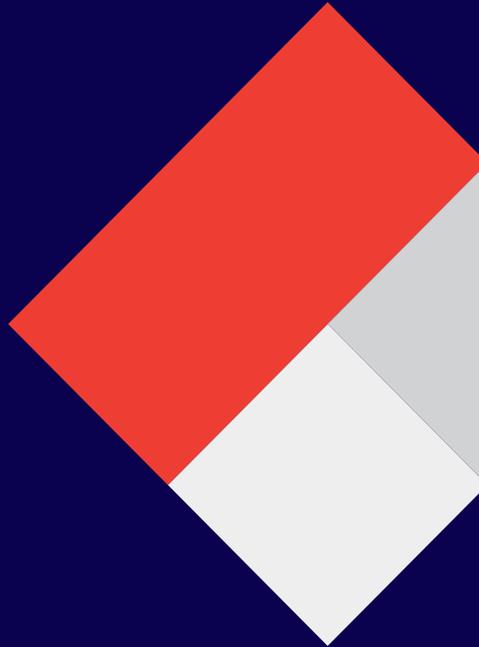


OFFRE DE FORMATION  
2016 - 2017





# PRÉVENIR ET GÉRER EFFICACEMENT LES CONFLITS DE L'ENTREPRISE

---

Prévenir efficacement les situations de conflits avec ses clients, ses fournisseurs et/ou ses salariés ; gérer ses conflits en maîtrisant les délais, les coûts et la production de la solution, constituent une priorité pour le développement et la pérennité de l'entreprise. **La MDC vous transmet les outils indispensables pour relever le défi du zéro procès.**

---

## PÉDAGOGIE

**AVANT** : prise de contact avec chaque participant pour évaluer attentes et besoins, en stimulant la participation. Des ressources sont fournies pour enrichir la réflexion.

**PENDANT** : mises en situation, jeux de rôles filmés, études de cas. Débriefings individuels et collectifs éclairés par des apports.

**APRÈS** : rendez-vous en ligne programmés pour accompagner la mise en oeuvre, sur le terrain, des compétences acquises.

**RESSOURCES** : mise à disposition du groupe d'un espace de travail en ligne pendant toute la durée du parcours. Documents de cours, ressources vidéo et enregistrements guidés. Articles de presse, références bibliographiques.

## INTERVENANTS

### MYRIAM BACQUÉ

Médiatrice, Responsable pédagogique du Diplôme d'Université "Médiation & règlement des conflits" de l'Université de La Rochelle, Consultante internationale ITC (ONU-OMC).

### MARILYNE FAUSSURIER

Avocate.

## CONTACT

Anne-Lise Philippe - T. 05 17 81 04 18  
al.philippe@maisondelacommunication.fr

## PUBLIC CONCERNÉ

Dirigeant, manager, DRH, responsable achats, juriste d'entreprises, cadre commercial.  
Groupe de 6 à 12 participants.

---

## COMPÉTENCES VISÉES

### SAVOIR

- Connaître les types de conflits et leurs origines
- Identifier les attitudes possibles face au conflit
- Découvrir les différents modes de règlement des conflits
- Connaître l'intérêt et la validité des clauses de médiation
- Comprendre la posture du médiateur.

### SAVOIR-FAIRE

- Apprendre à être acteur dans une résolution de conflit
- Préparer et mener une négociation « raisonnée »
- Savoir repérer les cas favorables à une médiation
- Savoir proposer et participer à une médiation.

### SAVOIR-ÊTRE

- Savoir présenter mes besoins à mes contradicteurs
- Savoir prendre en compte les besoins de mes interlocuteurs
- Adopter une attitude collaborative dans la gestion des conflits.

## RÉSULTATS ATTENDUS

- Prévention et gestion performante du risque conflictuel
- Meilleure identification du risque dans mon entreprise
- Diminution des coûts liés aux procédures contentieuses.

## DATES

Nous contacter

## LIEU

Maison de la Communication  
3 rue Alfred Kastler - 17000 La Rochelle

## TARIF INDIVIDUEL

1 200 euros

---

## PROGRAMME FORMATION 1-AXE 1

### JOUR 1

#### Identifier les conflits et leurs modes de résolution

- L'engrenage du conflit et ses dimensions
- La typologie des conflits potentiels
- Les situations classiques de blocage dans mon entreprise
- Moi et le conflit ?
- Les modes « classiques » et extrajudiciaires de résolution des différends.

### JOUR 2

#### Découvrir les atouts des modes amiables de résolution des différends et leurs fondamentaux

- Pourquoi choisir la voie du dialogue ?
- Intérêt et validité des clauses de règlement amiable
- Pratiquer la négociation « raisonnée »
- Repérer les conflits à résoudre.

### JOUR 3

#### Utiliser la stratégie de la médiation

- Découvrir une médiation
- Savoir s'exprimer dans le cadre d'une médiation
- Découvrir les qualités du médiateur et sa posture pour les introduire dans l'entreprise.



# METTRE EN PLACE UNE CHARTE AMIABLE DE RÉOLUTION DES DIFFÉRENDS D'ENTREPRISE

---

Les conflits relationnels, les risques psychosociaux sont une réalité incontournable et souvent délicate à gérer pour les organisations. **Poser un cadre de résolution amiable des conflits, connu de tous, est l'objectif de cette formation.**

## PUBLIC CONCERNÉ

Dirigeant, DRH, personnel RH, personnel de santé au travail, responsable des achats, cadre commercial.  
Groupe de 6 à 12 participants.

## DATE

Nous contacter

## LIEU

Maison de la Communication  
3 rue Alfred Kastler - 17000 La Rochelle

## TARIF INDIVIDUEL

800 euros

---

## PÉDAGOGIE

En amont du présentiel, nous prenons contact individuellement avec chaque participant pour évaluer attentes et besoins, en stimulant la participation. Des ressources sont fournies pour enrichir la réflexion.

## RESSOURCES

Documents de cours. Articles de presse, références bibliographiques.

## INTERVENANT

### MYRIAM BACQUÉ

Médiatrice, Responsable pédagogique du Diplôme d'Université "Médiation & règlement des conflits" de l'Université de La Rochelle, Consultante internationale ITC (ONU-OMC).

Ou l'un des médiateurs formateurs de la MDC.

## CONTACT

Anne-Lise Philippe - T. 05 17 81 04 18  
al.philippe@maisondelacomunication.fr

---

## COMPÉTENCES VISÉES

### SAVOIR-FAIRE

- Savoir définir les choix de l'entreprise en terme de prévention et de gestion des conflits
- Identifier des référents facilitateurs dans l'entreprise
- Savoir communiquer les principes, les pratiques, l'éthique liés à la mise en place de la Charte Amiable
- Porter un message clair sur la politique de prévention et de gestion des conflits de l'organisation.

## RÉSULTATS ATTENDUS

- La mise en place d'une Charte Amiable permet de créer un cadre collaboratif connu de tous
- Elle communique un signal fort de l'entreprise vis-à-vis de ses clients, fournisseurs et collaborateurs, dans le cadre de sa stratégie RSE.

---

## PROGRAMME FORMATION 2-AXE 1

### Savoir mettre en place la Charte Amiable

- Identifier les conditions pré-requises à la mise en place d'un dispositif de résolution amiable des conflits
- La rédaction et l'utilisation des documents utiles au bon déroulement du dispositif
- Le choix des acteurs qui vont conduire en interne ce dispositif
- Les points particuliers de vigilance pour assurer la bonne qualité du dispositif.

**Deux modèles de Charte Amiable - à visée intra et inter-entreprises - seront proposés.**



# UTILISER LES OUTILS DE LA MÉDIATION DANS L'ENTREPRISE

---

Les conflits relationnels - avec les partenaires commerciaux ou les salariés de l'entreprise \* - guérissent rarement seuls. Leur résolution nécessite un tiers neutre extérieur au conflit. **Apprendre à utiliser les outils de la médiation pour intervenir en facilitateur efficace au sein d'une organisation, est l'objet de cette formation.** \* Concernant la prévention des RPS et le harcèlement, l'employeur a une obligation de résultat.

---

## PÉDAGOGIE

**AVANT :** prise de contact avec chaque participant pour évaluer attentes et besoins, en stimulant la participation. Des ressources sont fournies pour enrichir la réflexion.

**PENDANT :** mises en situation, jeux de rôles filmés, études de cas. Débriefings individuels et collectifs éclairés par des apports.

**APRÈS :** rendez-vous en ligne programmés pour accompagner la mise en oeuvre, sur le terrain, des compétences acquises.

**RESSOURCES :** mise à disposition du groupe d'un espace de travail en ligne pendant toute la durée du parcours.

Documents de cours, ressources vidéo et enregistrements guidés. Articles de presse, références bibliographiques.

## INTERVENANTS

### MYRIAM BACQUÉ

Médiatrice, Responsable pédagogique du Diplôme d'Université "Médiation & règlement des conflits" de l'Université de La Rochelle, Consultante internationale ITC (ONU-OMC).

### LANGIS GALLANT

Médiateur, Formateur certifié Gordon, Superviseur d'équipes, Chargé de cours DU "Médiation & règlement des conflits".

## CONTACT

Anne-Lise Philippe - T. 05 17 81 04 18  
al.philippe@maisondelacommunication.fr

## PUBLIC CONCERNÉ

DRH, professionnel RH, manager, responsable commercial et achat, personnel de santé au travail.

Groupe de 6 à 12 participants.

## FORMATION AUGMENTÉE

Ateliers d'analyse de pratiques, collectifs et en ligne.

## EN OPTION

Forfait d'accompagnement individuel.

---

## COMPÉTENCES VISÉES

### SAVOIR

- Mieux connaître le conflit et ses composantes
- Connaître les modes amiables de résolution des conflits
- Connaître les modalités d'intervention d'un tiers en situation de conflit.

### SAVOIR-FAIRE

- Savoir définir les choix de l'entreprise en terme de prévention et de gestion des conflits
- Savoir clarifier le rôle et le positionnement de la fonction RH dans le traitement des conflits
- Savoir formaliser un protocole d'accord.

### SAVOIR-ÊTRE

- Savoir porter les principes, les pratiques et l'éthique liés au dispositif à mettre en place
- Porter un message clair sur la politique de prévention et de gestion des conflits de l'organisation.

## RÉSULTATS ATTENDUS

- Prévenir et régler efficacement les conflits au sein d'une organisation.

## DATES

Nous contacter

## LIEU

Maison de la Communication

3 rue Alfred Kastler - 17000 La Rochelle

## TARIF INDIVIDUEL

1 500 euros + 900 euros en option

---

## PROGRAMME FORMATION 3-AXE 1

**AVANT :** En formation à distance

3 modules pour comprendre le conflit et l'esprit de la médiation.

1. Le conflit, de l'escalade à la désescalade
2. Moi et le conflit
3. L'esprit de la médiation et la posture du médiateur.

### JOUR 1 - Savoir adopter une posture de tiers

- Favoriser l'adhésion des acteurs au processus amiable
- Savoir accueillir le conflit et oser aborder les problèmes
- Poser le cadre, les principes, les règles de la médiation.

### JOUR 2 - Savoir mener les entretiens amiables

- Découvrir l'art de l'écoute active
- Accueillir l'expression des émotions et des besoins
- Favoriser un climat de reconnaissance mutuelle
- Stimuler la collaboration au processus et la créativité.

### JOUR 3 - Training center.

S'entraîner à la facilitation en situation réelle. Analyse individuelle et feed-back collectif. Identification des points forts et des pistes de progrès.

**APRÈS -** De retour à la réalité du terrain : 3 ateliers collectifs et en ligne d'analyse de pratiques, d'une heure chacun.



# CINQ OUTILS ESSENTIELS POUR OPTIMISER SES RELATIONS AU TRAVAIL

---

L'assertivité, la Communication Non Violente, l'écoute active, le parler vrai et la Mindfulness\* constituent 5 outils essentiels de la communication. Connaître leur existence permet d'agir plus efficacement avec les autres en milieu professionnel.

\* *Pleine conscience*

## PUBLIC CONCERNÉ

Tout public.

Groupe de 6 à 12 participants.

## DATES

Nous contacter

## LIEU

Maison de la Communication

3 rue Alfred Kastler - 17000 La Rochelle

## TARIF INDIVIDUEL

1 200 euros

---

## PÉDAGOGIE

**AVANT** : prise de contact avec chaque participant pour évaluer attentes et besoins, en stimulant la participation. Des ressources sont fournies pour enrichir la réflexion.

**PENDANT** : mises en situation, jeux de rôles filmés, études de cas. Débriefings individuels et collectifs éclairés par des apports.

**APRÈS** : rendez-vous en ligne programmés pour accompagner la mise en oeuvre, sur le terrain, des compétences acquises.

**RESSOURCES** : mise à disposition du groupe d'un espace de travail en ligne pendant toute la durée du parcours.

Documents de cours, ressources vidéo et enregistrements guidés.

Articles de presse, références bibliographiques.

## INTERVENANTS

### PHILIPPE NAUD

Ingénieur et coach certifié en team building, Consultant et formateur en relations humaines.

### MARC SINGER

Formateur et coach, Enseignant en mindfulness formé et validé par l'Université de médecine du Massachusetts, Chargé de cours du Diplôme d'Université de "Médiation & règlement des conflits" de l'Université de La Rochelle.

## CONTACT

Anne-Lise Philippe - T. 05 17 81 04 18

al.philippe@maisondelacommunication.fr

---

## COMPÉTENCES VISÉES

### SAVOIR

→ Connaître 5 outils de communication fondamentaux à utiliser en milieu professionnel.

### SAVOIR-FAIRE

→ Utiliser son assertivité pour développer des comportements efficaces

→ Exprimer son ressenti, ses émotions avec aisance

→ Intégrer les outils de l'écoute active

→ Développer des techniques de gestion du stress

→ Savoir établir les fondements d'un échange ouvert avec les autres.

### SAVOIR-ÊTRE

→ Savoir s'adapter à la situation présente en utilisant des techniques choisies et efficaces.

## RÉSULTATS ATTENDUS

→ Optimiser ses relations au travail grâce à des outils éprouvés pour collaborer efficacement.

---

## PROGRAMME FORMATION 1-AXE 2

### JOUR 1

#### L'assertivité au service des relations positives

→ Identifier clairement les attitudes efficaces

→ Favoriser la confiance en soi et s'affirmer positivement

→ La CNV pour exprimer son ressenti avec efficacité

→ Comprendre la dynamique des émotions

→ Comprendre les effets du jugement sur les relations

→ Exprimer son ressenti sans agressivité.

### JOUR 2

#### L'écoute active, pour mieux communiquer

→ L'attitude d'empathie et ses effets sur la relation

→ Les techniques de reformulation et de questionnement

→ S'entraîner à l'écoute active

#### Le parler vrai pour favoriser l'ouverture à soi et aux autres

→ Approfondir le niveau d'écoute et d'ouverture à l'autre

→ Donner et recevoir des feed-back constructifs.

### JOUR 3

#### La mindfulness, une ressource face au stress

→ Identifier et comprendre la notion de stress

→ Apprendre des techniques simples et efficaces de gestion de ses ressources personnelles.



# S'AFFIRMER DANS SES RELATIONS AU TRAVAIL

---

Mieux comprendre la communication interpersonnelle, mieux se connaître dans son mode de communication, mieux gérer ses relations et sa communication dans sa vie professionnelle sont des atouts indispensables pour l'entreprise. **Apprendre à être assertif dans sa communication constitue l'objectif de cette formation.**

---

## PÉDAGOGIE

**AVANT** : prise de contact avec chaque participant pour évaluer attentes et besoins, en stimulant la participation. Des ressources sont fournies pour enrichir la réflexion.

**PENDANT** : mises en situation, jeux de rôles filmés, études de cas. Débriefings individuels et collectifs éclairés par des apports.

**APRÈS** : rendez-vous en ligne programmés pour accompagner la mise en oeuvre, sur le terrain, des compétences acquises.

**RESSOURCES** : mise à disposition du groupe d'un espace de travail en ligne pendant toute la durée du parcours.

Documents de cours, ressources vidéo et enregistrements guidés. Articles de presse, références bibliographiques.

## INTERVENANTS

### PHILIPPE NAUD

Ingénieur et coach certifié en team building, Consultant et formateur en relations humaines.

### LANGIS GALLANT

Médiateur, Formateur certifié Gordon, Superviseur d'équipes, Chargé de cours DU "Médiation & règlement des conflits".

## PUBLIC CONCERNÉ

Tout public  
Groupe de 6 à 12 participants

---

## COMPÉTENCES VISÉES

### SAVOIR

- Connaître les principes fondamentaux de la communication
- Comprendre ce qui conditionne des relations positives dans le travail
- Appréhender ses comportements en situation difficile.

### SAVOIR-FAIRE

- Développer l'expression de soi
- Favoriser l'affirmation de soi
- Savoir mieux faire face à l'agressivité, à la manipulation
- Savoir formuler une demande, une critique, un refus de façon positive.

### SAVOIR-ÊTRE

- Être plus confiant, en soi et envers les autres
- Apprendre à collaborer ouvertement.

## RÉSULTATS ATTENDUS

- Savoir décoder le comportement des autres pour mieux communiquer et collaborer efficacement
- Améliorer la connaissance de soi.

## DATES

Nous contacter

## LIEU

Maison de la Communication  
3 rue Alfred Kastler - 17000 La Rochelle

## TARIF INDIVIDUEL

1 200 euros

---

## PROGRAMME FORMATION 3-AXE 2

### JOUR 1

#### Les fondamentaux de la communication interpersonnelle

- Les grands principes de la communication
- Niveaux de langage, verbal, para-verbal, non-verbal
- Attitudes fondamentales en communication
- Identifier et connaître les comportements inefficaces.

### JOUR 2

#### Mieux comprendre la notion de besoins relationnels

- Identifier chez soi et chez les autres les besoins à satisfaire
- Savoir agir pour satisfaire ses besoins.

### JOUR 3

#### Faire le point sur son niveau d'assertivité

- Mieux comprendre son mode de fonctionnement
- Identifier les situations problématiques.

#### Vidéoscopie et analyse

- Identifier quelle image nous donnons aux autres
- Repérer ses points forts et ses pistes d'amélioration.

## CONTACT

Anne-Lise Philippe - T. 05 17 81 04 18  
al.philippe@maisondelacommunication.fr



# DONNER DU POUVOIR À SA PAROLE

---

La parole est un exercice essentiel de la vie professionnelle. Préparer son propos, tenir compte du contexte et **développer son potentiel d'orateur, pour donner à sa parole tout son pouvoir de conviction, est l'objectif de cette formation.**

---

## PÉDAGOGIE

**AVANT** : prise de contact avec chaque participant pour évaluer attentes et besoins, en stimulant la participation. Des ressources sont fournies pour enrichir la réflexion.

**PENDANT** : mises en situation, jeux de rôles filmés, études de cas. Débriefings individuels et collectifs éclairés par des apports.

**APRÈS** : rendez-vous en ligne programmés pour accompagner la mise en oeuvre, sur le terrain, des compétences acquises.

**RESSOURCES** : mise à disposition du groupe d'un espace de travail en ligne pendant toute la durée du parcours.

Documents de cours, ressources vidéo et enregistrements guidés. Articles de presse, références bibliographiques.

## INTERVENANT

### SYLVIE FOUQUE

Coach et formatrice. Actrice et metteur en scène au théâtre.

### PHILIPPE NAUD

Ingénieur et coach certifié en team building. Consultant et formateur en relations humaines.

## CONTACT

Anne-Lise Philippe - T. 05 17 81 04 18

al.philippe@maisondelacommunication.fr

## PUBLIC CONCERNÉ

Manager, cadre, chef de projet, ingénieur.

Groupe de 6 à 12 participants.

---

## COMPÉTENCES VISÉES

### SAVOIR

→ Mieux connaître les composantes et les conditions d'influence de la parole.

### SAVOIR-FAIRE

- Savoir se présenter et poser le cadre de son intervention
- Savoir créer une parole efficace, se faire entendre, se faire comprendre, toucher son public
- Savoir prendre en compte les questions et les besoins, et y répondre de façon adaptée.

### SAVOIR-ÊTRE

- Créer un lien avec un public
- Réguler ses émotions avant et dans l'action
- Être attentif à sa qualité de présence et créer un climat sécurisant.

## RÉSULTATS ATTENDUS

- Convaincre ses interlocuteurs
- Emporter l'adhésion d'un groupe
- Transmettre une image positive de soi, de son action et de l'entreprise.

## DATES

Nous contacter

## LIEU

Maison de la Communication

3 rue Alfred Kastler - 7000 La Rochelle

## TARIF INDIVIDUEL

1 200 euros

---

## PROGRAMME FORMATION 2-AXE 3

### JOUR 1

#### Les fondamentaux de la parole

- Son pouvoir et ses conditions d'influence
- La technique de la parole.

#### Mise en situation avec enregistrement vidéo

- Exercice-type conférence de presse
- Exercice-type présentation de projet
- Exercice-type prise de contact.

### JOUR 2

#### Découvrir l'image que je communique

- Détermination des points forts et des pistes de progrès
- Feed-back individuel et collectif.

### JOUR 3

#### Les effets du stress sur la parole

- Gérer ses propres émotions face au trac
- Gérer ses émotions face aux émotions des autres
- Savoir faire face aux critiques, au désaccord.

#### Atelier de training - Faire de sa parole un atout majeur

- Parler devant les autres, parler aux autres
- Trouver le bon rythme, le ton juste, l'attitude appropriée
- Elargir sa palette d'expression orale
- Donner de l'énergie à sa parole.



# PROGRAMME MINDFULMIND : DÉVELOPPER SON LEADERSHIP AVEC LA MINDFULNESS

Dans un contexte de mutations permanentes, les connaissances acquises et l'expérience du passé ne suffisent plus. Pour permettre aux équipes de faire face aux changements, et de rebondir en développant rapidement de nouvelles solutions, il faut s'ouvrir à de nouvelles ressources. Cultiver d'autres manières d'écouter et de collaborer. **Allier mieux être et performance économique dans une dynamique d'évolution durable constitue l'objectif de cette formation.**

## PÉDAGOGIE

**AVANT** : prise de contact avec chaque participant pour évaluer attentes et besoins, en stimulant la participation. Autodiagnostic 1 (auto-évaluation de sa situation de départ).

**PENDANT** : exercices, pratiques psycho-corporelles, apports, échanges. Fourniture d'enregistrements guidés et notes de séances. Débriefings individuels et collectifs éclairés par des apports conceptuels.

**APRÈS** : autodiagnostic 2. Accompagnement en ligne.

**RESSOURCES** : mise à disposition du groupe d'un espace de travail en ligne pendant toute la durée du parcours. Documents de cours, ressources vidéo et enregistrements guidés. Articles de presse, références bibliographiques.

## INTERVENANT

### MARC SINGER

Formateur et coach, Enseignant en mindfulness formé et validé par l'Université de médecine du Massachusetts, Chargé de cours du Diplôme d'Université de "Médiation & règlement des conflits" de l'Université de La Rochelle.

## CONTACT

Anne-Lise Philippe - T. 05 17 81 04 18  
al.philippe@maisondelacommunication.fr

## PUBLIC CONCERNÉ

Manager, cadre, chef de projet, ingénieur.  
Groupe de 8 à 12 personnes.

## RÉSULTATS ATTENDUS

- développer un leadership inspirant
- allier performance et sérénité
- développer créativité et souplesse.

## COMPÉTENCES VISÉES

- Développer sa qualité de présence pour :
  - réduire la dispersion et la perte d'énergie dans le travail
  - élargir son champ de perception et développer ses capacités créatives
  - discerner l'essentiel dans la complexité et définir les choix appropriés.
  - conjuguer stabilité et flexibilité dans les changements
- Développer ses capacités d'autorégulation pour répondre aux situations et/ou relations vécues comme difficiles.
- Construire son autonomie dans l'entraînement des pratiques enseignées tout au long du parcours.

## STRUCTURE DU PARCOURS

**6 modules, répartis sur 3 mois.**

**Chaque module fait alterner :**

- une session en présentiel de 3 heures
- suivie d'un temps d'appropriation des pratiques et des apports, accompagné à distance et en ligne par :
  - des ateliers de retours d'expérience, en sous-groupes
  - des coaching individuels par messagerie ou en visio (en option)
  - un forum dédié.

## TARIF DE GROUPE, EN INTRA

6 900 euros par groupe de 8 à 12 participants.  
Parcours équivalent à 30 heures de formation.

## EN OPTION

Coaching individuel par messagerie ou en visio-conférence.

## PROGRAMME FORMATION

### Thématique des modules

- 1 - Gérer son stress.** Connaître les mécanismes généraux du stress. Repérer ses stressors et ses attitudes réflexes.
- 2 - Optimiser ses ressources.** Gérer le multitâche et les interruptions. Cultiver ses capacités à rester centré pour limiter les pertes d'énergie.
- 3 - Trouver le bon tempo dans l'action.** Reconnaître et satisfaire « in situ » ses besoins de récupération, pour prévenir les risques de surchauffe ou d'épuisement.
- 4 - Savoir prendre du recul.** Passer du mode « réaction » au mode « réponse » en cultivant le lâcher-prise. Développer ses qualités d'ouverture, de stabilité et de souplesse.
- 5 - Faciliter l'émergence du neuf** par la pratique de l'écoute générative pour répondre aux changements, aux besoins de transformation.
- 6 - Développer son " pouvoir pour "** en cultivant la bienveillance, le non-jugement, la confiance et le soutien, terreau des relations constructives.