



Apprenons à mieux nous entendre.

## PROGRAMME DE FORMATION

Organisme de formation enregistré sous le numéro : 54170115017

### LES OUTILS DU MEDIATEUR AU SERVICE DES MANAGERS

#### Aider ses collaborateurs à résoudre leurs difficultés relationnelles et de communication en équipe

##### PUBLIC

- › Managers amenés à jouer un rôle de tiers facilitateur
- › Accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap : pour en savoir plus, voir page 3.

##### PRÉ-REQUIS

- › Avoir des connaissances sur les fondamentaux de la communication bienveillante.
- › Volonté de s'impliquer personnellement dans cette formation pour en tirer les meilleurs bénéfices.

##### OBJECTIFS DE LA FORMATION

- › Vous familiariser avec les 5 étapes du processus de médiation.
- › Vous permettre d'appréhender la posture du tiers neutre lorsque vous intervenez dans une situation tendue entre vos collaborateurs.

##### COMPÉTENCES VISÉES EN FIN DE FORMATION

A l'issue de la formation, vous serez capables de :

- › Savoir :
  - Proposer votre intervention en tant que tiers facilitateur
  - Permettre à vos collaborateurs de se sentir en sécurité et de s'exprimer librement devant vous sur ce qui pose difficulté au travail.
- › Savoir-faire :
  - Écouter de façon authentique.
  - Favoriser les échanges et la reconnaissance réciproque dans le respect des différences.
  - Lever les blocages et créer une dynamique de collaboration.
- › Savoir-être :
  - Être un tiers aidant

##### MODALITÉS

- › 2 jours soit 14 heures.

##### DATES

- › Consulter le site internet.

### TARIFS

- 450 € si formation non financée par OPCO / salarié.e / agent
- 520 € si formation financée par OPCO / employeur / entreprise

### INTERVENANTE :

Myriam BACQUÉ, Médiatrice et formatrice en médiation, Directrice adjointe du Diplôme d'Université en médiation et règlement des conflits de l'Université de La Rochelle, membre du CNM (Conseil National de la Médiation), membre de l'ANM et du COPIL de Médiation 21, associée gérante de la MAISON DE LA COMMUNICATION, centre de médiation et organisme de formation certifié QUALIOPI.



---

### PROGRAMME DÉTAILLÉ :

Lorsque vos collaborateurs rencontrent des difficultés à travailler ensemble, l'efficacité globale de votre équipe en souffre. Attendre que tout finisse par s'arranger tout seul avec le temps ne constitue pas une bonne option pour un manager. Il existe pourtant une approche simple pour aider les personnes à surmonter leurs blocages et tensions qui nuisent à la dynamique de votre équipe et qui permet également de prévenir les risques psychosociaux de souffrance au travail.

Cette formation offre aux managers la rédaction d'une charte relationnelle pour leurs collaborateurs afin de créer un environnement de réussite au travail.

#### JOUR 1

- Accueil des apprenants et exercice d'inclusion
- Présentation du déroulé de la formation
- Les différentes attitudes face au conflit (tests et exercices)
- Se positionner comme manager-facilitateur, les prérequis à prendre en compte
- Les 5 étapes qui permettent d'incarner la posture de tiers-facilitateur

#### JOUR 2

- Accueil des apprenants et exercice d'inclusion
- Mes attitudes en communication (faire le point sur son niveau d'écoute et sa capacité à reformuler).
- Exercices filmés sur une intervention en tant que tiers-facilitateur
- Rédaction d'une charte relationnelle à offrir à son équipe

### METHODES PÉDAGOGIQUES

- Nos interventions seront dispensées sous forme d'exposés théoriques (50 %), mais également par des jeux de rôles et exercices pratiques, en lien avec la réalité du travail.
- L'ensemble se déroule dans une dynamique de groupe, valorisant par conséquent l'expression de la diversité des expériences de médiation de chacun.

### ÉVALUATION

- Évaluation à chaud : bilan écrit dans la dernière heure de formation
- Évaluation à froid : questionnaire par mail un mois après la formation
- Attestation de formation

### ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

La MAISON DE LA COMMUNICATION, Centre de formation et de Médiation, facilite, depuis près de vingt ans, la qualité des relations humaines dans les entreprises et les organisations. Nous intervenons, avec diligence et efficacité, pour analyser les situations et proposer des solutions sur mesure à tous nos clients, quels que soient leurs besoins.

Les personnes en situation de handicap peuvent avoir besoin d'être accompagnées de manière spécifique ou de bénéficier d'une aide adaptée.

Afin de nous assurer que les moyens mis en œuvre pour nos interventions peuvent être adaptés aux besoins spécifiques liés à la situation de handicap, nous sommes à la disposition de chacun par téléphone au 05 17 81 04 18 ou par mail [info@maisondelacommunication.fr](mailto:info@maisondelacommunication.fr)

### CONTACTS

- ✓ Référente pédagogique

Myriam BACQUÉ

[m.bacque@maisondelacommunication.fr](mailto:m.bacque@maisondelacommunication.fr)

- ✓ Référent administratif

Nathan CHANCELLE

[n.chancelle@maisondelacommunication.fr](mailto:n.chancelle@maisondelacommunication.fr)

- ✓ Référente handicap – accessibilité

Nathalie GARRIGUES

[n.garrigues@maisondelacommunication.fr](mailto:n.garrigues@maisondelacommunication.fr)

**INSCRIPTION : [formulaire@maisondelacommunication.fr](mailto:formulaire@maisondelacommunication.fr)**

Téléphone : 05 17 81 04 18