



×



 Direction de la médiation
et de l'arbitrage

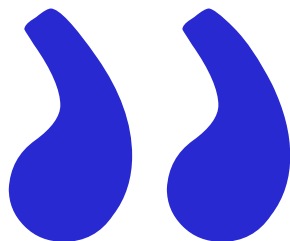
×

Programme des formations 2022

Médiation &

Efficacité relationnelle





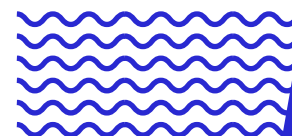
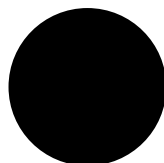
p.4

**UN PARCOURS
« DEVENIR MÉDIATEUR » :**
les socles et les modules de perfectionnement

NOUVEAU

p.22

**GAGNER EN EFFICACITÉ
RELATIONNELLE :**
Développer ses capacités
relationnelles et sa communication



Pour qui ?

Ce programme est ouvert à tout notaire en exercice ou retraité ainsi qu'à tout collaborateur des offices et des instances.



Devenir Médiateur, Un parcours en deux temps :

1 & 2

LES FONDAMENTAUX DE LA MÉDIATION

p.5

Socle 1 et Socle 2

Un module de 8 jours qui composent le socle de la formation.

Ouvert aux débutants non formés à la médiation.

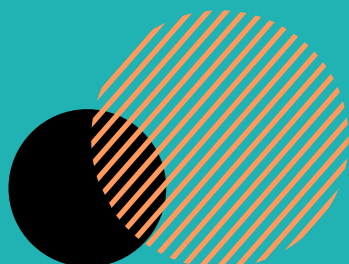


3

LES MODULES DE PERFECTIONNEMENT

p.9

Autour de 13 thématiques proposées au choix, pour les participants formés à la médiation



PRÉSENTATION DES OBJECTIFS DU PARCOURS « DEVENIR MÉDIATEUR » POUR 2022

2

LES FONDAMENTAUX DE LA MÉDIATION SOCLE 1

à l'issue de ce programme, les participants seront capables de

- Situer la médiation au regard des autres modes amiables de résolution des différends ;
- Comprendre le fonctionnement des conflits ;
- Savoir la prescrire dans des situations adaptées ;
- Comprendre le déroulement d'une médiation : de la prescription à sa réalisation ;
- Distinguer la posture de "tiers conseil" de celle spécifique de "tiers médiateur" ;
- Gagner en efficacité relationnelle ;
- Repérer les principes et l'éthique de la médiation et envisager sa propre pratique.

2

LES FONDAMENTAUX DE LA MÉDIATION SOCLE 2

à l'issue de ce programme, les participants seront capables de

- Utiliser les outils de médiation au sein de l'office pour gérer les dossiers conflictuels,
- Prescrire la médiation,
- Devenir médiateur,
- Se mettre en position d'écoute, de questionnement, et affiner sa posture de médiateur

3

LES MODULES DE PERFECTIONNEMENT

Ouverts à tout participant ayant suivi une formation initiale à la médiation et désirant

- Approfondir la pratique de médiateur ;
- Acquérir des connaissances pour conduire des médiations généralistes et spécifiques.





1 LES FONDAMENTAUX DE LA MEDIATION SOCLE 1

Public : Les notaires en exercice ou retraités et les collaborateurs non formés à la médiation.

Niveau de difficulté ●●●

Prérequis

Il n'y a pas de prérequis pour suivre cette formation

Durée

56 heures soit 8 jours.

Modalités pédagogiques

Apports théoriques et méthodologiques ; études de cas ; exercices en sous-groupe.

Moyens techniques

Animation dispensée par vidéoprojecteur sur Powerpoint.

Le coût

2500€ HT soit 3000€ TTC pour les 8 jours de formation.

Le nombre de participants

Un nombre de 15 participants maximum.



Formateurs

CLAIRE GODIN

Médiatrice, formatrice et animatrice d'espaces de discussion sur le travail

Après une formation initiale en droit communautaire et un cycle européen à l'IEP de Paris, Claire GODIN effectue un parcours de 15 ans dans le secteur public, para-public et associatif au cours duquel elle va développer une culture de coopération dans le cadre de ses missions. Elle intervient désormais auprès des organisations (entreprises, associations, institutions du secteur social et collectivités territoriales) pour favoriser des relations plus harmonieuses au travail. Médiatrice certifiée, elle facilite également des cercles restauratifs et intervient en milieu scolaire pour mettre en place la médiation par les pairs auprès des collégiens. Membre de l'association CréaCentre, elle est passionnée par la ludopédagogie au service des apprentissages et par les outils créatifs qui favorisent le bien travailler ensemble.

MARIE LEBRUN BENARD

Médiatrice, analyste de pratiques professionnelles, consultante.

Marie a d'abord enseigné en pédagogie coopérative de type Freinet pendant dix ans en zone d'éducation prioritaire, au sein de l'Education Nationale. Forte de cette expérience, elle a choisi d'orienter sa carrière vers la formation d'adultes à destination des professionnels du monde socio-éducatif sur les thématiques de gestion des conflits, prévention du harcèlement et de la santé au travail. Elle intègre ainsi la coopérative d'activité et d'emploi (CAE Coopaname) et se forme en parallèle à la médiation, aux processus créatifs, à la communication non violente et à l'intelligence collective.

Elle intervient aujourd'hui auprès de tout types de structure et de publics pour faciliter différents espaces de dialogue : médiation interpersonnelle ou collective ou dispositif de sortie de crise, groupe d'analyse des pratiques professionnelles (Formation GAP de type Balint/Co développement), accompagnement individuel. Riche également d'une solide expérience théâtrale, Marie a à cœur que le cadre qu'elle propose permette à chacun d'exprimer sa singularité et de mettre ses ressources au service du collectif.

FEDERICA OUDIN

Médiatrice, formatrice et universitaire.

Federica Oudin est médiatrice en entreprise. Elle intervient principalement dans le domaine des relations de travail (entre salariés, agents, associés, administrateurs et bénévoles) à l'occasion de médiations interpersonnelles et collectives. Formatrice en médiation, elle aime animer des formations aussi bien auprès de juristes que de professionnels issus de différents domaines. Outre ses connaissances en droit, elle s'est formée aux différentes compétences relationnelles du médiateur (CNV, systémie, etc.). En tant qu'universitaire, elle est spécialisée dans les modes amiables de résolution des conflits et a créé et dirige depuis 2009 le diplôme en médiation & gestion des conflits de l'université de Tours.

Le contenu de la formation

Jour 1 - Poser le cadre de la formation

ainsi que les attentes

Comprendre le fonctionnement des conflits et les attitudes propices au dialogue.

Repérer les différentes étapes d'une médiation.

Présentation de la formation.

Inclusion et dynamique de groupe.

Expression des premiers questionnements des participants.

Appréhender les conflits, distinguer tension, désaccord, litige et conflit.

- Le conflit : comprendre le conflit dans ses différentes dimensions.
- Détecter les différentes causes et dimensions du conflit.
- Les acteurs du conflit, leurs positionnements, leurs représentations du conflit.
- Comprendre l'escalade conflictuelle et les mécanismes en cause.
- Comprendre les processus en action, ceux qui ouvrent et ceux qui ferment.

Les principales étapes d'une médiation : introduction

- La « roue de la médiation ».
- Les principes de la médiation, la déontologie.
- La pause du cadre : savoir accueillir et mettre en confiance.

Jour 2 - Comprendre la posture spécifique du

médiateur : faire tiers, être en présence

L'écoute active en médiation : techniques et outils.

- Comment se mettre en état d'écouter sans juger, comment développer une écoute qui va au-delà des mots ?
- Accueillir les ressentis et favoriser leur expression.
- Revisiter notre façon de questionner pour que les questions posées soient utiles au questionné, non au questionneur.
- Comprendre l'utilité de la reformulation et ses différentes formes, à quel moment l'utiliser ?

Jour 3 - Savoir préparer et proposer une médiation

La préparation d'une médiation : méthode et posture.

- Prescrire et proposer la médiation à un client ; passer le relais ou être le médiateur ?
- Préparer la médiation en amont : se préparer, préparer les personnes, comment faire, quelles questions se poser ? Quelle stratégie ?
- Les entretiens individuels : choisir ou non d'en faire, pourquoi, dans quel contexte ?
- Entraînement aux entretiens.

Jour 4 - Expérimenter les étapes d'une médiation

jusqu'à la reconnaissance mutuelle

Le déroulement d'une rencontre de médiation : de l'accueil à la reconnaissance.

- Passage d'une phase à l'autre en s'assurant de la reconnaissance mutuelle malgré les éventuels désaccords
- Du quoi au pourquoi ?
- Repérer les besoins, préoccupations, motivations, valeurs, derrière des positions.
- Prendre le temps de « tourner en rond », ne pas se hâter vers le résultat.
- La reconnaissance réciproque, la compréhension mutuelle.

Jour 5 - Expérimenter les étapes d'une médiation : de

la créativité à la clôture

Le déroulement d'une rencontre de médiation : de la recherche créative à la clôture.

- La créativité ; comment la stimuler ? comment élargir les possibles ?
- La fin de la médiation, vers quelle issue, quel type d'accord, de la poignée de mains à un accord écrit, de la transaction à l'homologation ou l'acte authentique.
- La clôture : la question du retour éventuel, du suivi, du passage de relais. Quel passage de relais ?

Jour 6 - Connaître la place du droit et le rôle

des accompagnants en médiation

Les acteurs ressources en médiation : leur place, leur rôle, leur expertise.

- La place et le rôle des « accompagnants » en médiation, comment en faire des alliés ? être notaire accompagnant : quels avantages ? Quel rôle ?
- La place du droit dans la médiation.
- La médiation judiciaire vs la médiation conventionnelle.

Jour 7 - Savoir traverser les moments difficiles

en médiation

Les moments difficiles : technique et outils.

- Journée d'entraînement sur des temps de médiation appréhendés comme difficiles par les participants. Exemple : une personne silencieuse, une émotion spécifique, une logorrhée ...
- Les outils de la négociation raisonnée : faire évoluer la MESORE, savoir se situer dans les apartés.

Jour 8 - Questionner l'éthique et la déontologie

du médiateur

Évaluer la formation et nommer les perspectives.

Le code de déontologie.

- Repérer les principes et l'éthique du médiateur.
- Se questionner sur les écueils à éviter.
- Trouver des ressources en soi et à l'extérieur pour respecter la posture du tiers médiateur.
- Penser la place de la médiation dans sa pratique professionnelle.
- De la nécessité de poursuivre la formation en prenant des temps de recul et d'échange.
- échange et évaluation.



2 LES FONDAMENTAUX DE LA MEDIATION SOCLE 2

Public : Les notaires en exercice ou retraités et les collaborateurs non formés à la médiation.

Niveau de difficulté ●●●

Prérequis

Avoir suivi le socle 1 ou toute autre formation de base (DU Un d'IFOMENE ou autre formation de base d'environ 60 heures)

Durée

49 heures soit 7 jours.

Modalités pédagogiques

Apports théoriques et méthodologiques ; études de cas ; exercices en sous-groupe.

Moyens techniques

Animation dispensée par vidéoprojecteur sur Powerpoint.

Le coût

2500€ HT soit 3000€ TTC pour les 7 jours de formation.

Le nombre de participants

Un nombre de 15 participants maximum.



Formateurs

CLAIRE GODIN

Médiatrice, formatrice et animatrice d'espaces de discussion sur le travail

Après une formation initiale en droit communautaire et un cycle européen à l'IEP de Paris, Claire GODIN effectue un parcours de 15 ans dans le secteur public, para-public et associatif au cours duquel elle va développer une culture de coopération dans le cadre de ses missions. Elle intervient désormais auprès des organisations (entreprises, associations, institutions du secteur social et collectivités territoriales) pour favoriser des relations plus harmonieuses au travail. Médiatrice certifiée, elle facilite également des cercles restauratifs et intervient en milieu scolaire pour mettre en place la médiation par les pairs auprès des collégiens. Membre de l'association CréaCentre, elle est passionnée par la ludopédagogie au service des apprentissages et par les outils créatifs qui favorisent le bien travailler ensemble.

MARIE LEBRUN BENARD

Médiatrice, analyste de pratiques professionnelles, consultante.

Marie a d'abord enseigné en pédagogie coopérative de type Freinet pendant dix ans en zone d'éducation prioritaire, au sein de l'Éducation Nationale. Forte de cette expérience, elle a choisi d'orienter sa carrière vers la formation d'adultes à destination des professionnels du monde socio-éducatif sur les thématiques de gestion des conflits, prévention du harcèlement et de la santé au travail. Elle intègre ainsi la coopérative d'activité et d'emploi (CAE Coopaname) et se forme en parallèle à la médiation, aux processus créatifs, à la communication non violente et à l'intelligence collective.

Elle intervient aujourd'hui auprès de tout types de structure et de publics pour faciliter différents espaces de dialogue : médiation interpersonnelle ou collective ou dispositif de sortie de crise, groupe d'analyse des pratiques professionnelles (Formation GAP de type Balint/Co développement), accompagnement individuel. Riche également d'une solide expérience théâtrale, Marie a à cœur que le cadre qu'elle propose permette à chacun d'exprimer sa singularité et de mettre ses ressources au service du collectif.

SYLVIE ADIJES

Médiatrice, formatrice, Sylvie a été avocat pendant 19 ans au Barreau de Paris, spécialiste du contentieux en droit des affaires et droit du travail. Désirant résoudre les conflits autrement que par le combat judiciaire, elle s'est formée à la négociation raisonnée et à la médiation. Elle pratique la médiation depuis 1995 dans des domaines variés et a plus de 450 médiations à son actif.

Elle enseigne également la négociation, la gestion des conflits et la médiation tant en France qu'à l'étranger depuis 2000 à des publics variés en français et en anglais. Elle aide les entreprises et les institutions à déployer des systèmes internes de prévention et de gestion des conflits, plus spécifiquement sur les thématiques de ressenti de discrimination, harcèlement, souffrance au travail. (Agréée par la Halde sur les discriminations et formée en psychopathologie du travail au CNAM).

Le contenu de la formation

Jour 1 - Poser le cadre de la formation ainsi que les attentes des participants

Présentation de la formation

Recueil des attentes et questionnements des participants à partir des éléments saillants de leur carnet de bord* et de leurs expériences de médiation

Inclusion et dynamique de groupe

Réactivation pédagogique des acquis du socle 1 : les essentiels d'une médiation de A à Z

- Les différentes phases et leurs spécificités
- Les gestes du médiateur

Jour 2 - Le questionnement en médiation

- Comprendre la fonction du questionnement et les conditions de sa mobilisation
- Repérer les différents **styles de questions** et leur fonction
- Repérage des **questions posées sur les premières étapes** de l'accueil à la reconnaissance réciproque
- Préparation de la **phase de créativité** puis questions jusqu'à la clôture
- Le questionnement en **analyse de la pratique**

TRAVAIL D'INTERSESSION*

Jour 3 - Les résistances en médiation : les accueillir pour mieux les comprendre et les transformer

- Identifier les différentes résistances possibles en amont et durant la médiation : celles du client, celles des accompagnants, celles liées aux personnes, celles liées au conflit...
- Les accueillir, nommer les craintes et préoccupations, lever les freins
- La mauvaise foi, quand ça tourne en rond... : travailler quelques cas difficiles

Jour 4 - Renforcer sa qualité de présence : la connexion à soi, clef de compréhension vers l'autre

Renforcer sa qualité de présence : la connexion à soi, clef de compréhension vers l'autre

- Le corps en médiation : accueillir nos réactions internes, se positionner dans l'espace
- LE V de Gary Friedman : conscientiser ce qui se passe en nous, investiguer nos réactions internes pour mieux rejoindre l'autre
- Se préparer : identifier nos raisons profondes de faire médiation, questionner notre rapport au conflit, se rendre disponible et présent

TRAVAIL D'INTERSESSION*

Jour 5 - La co-médiation au service de l'accompagnement des médiés et des médiations de groupe

- Définition des enjeux de la co-médiation pour les médiés et pour les médiateurs
- Se préparer à deux : les questions clés, la répartition des rôles...
- Favoriser le dialogue interne entre médiateurs : oser la complémentarité, accueillir les divergences, évaluer sa pratique
- L'approche systémique au service d'une meilleure compréhension des groupes
- Animer un groupe, faire circuler la parole et permettre l'expression de chacun, acter les points de convergence et divergence

Jour 6 - Ateliers d'entraînement intensif (présence de 2 formateurs et d'un notaire qui viendra partager son expérience)

- Affiner sa posture de tiers médiateur
- Repérer ses besoins en tant que médié
- Pour chaque stagiaire : analyser sa pratique et identifier ses points de vigilance à partir d'une mise en situation

Jour 7 - Se situer parmi les courants de la médiation / BILAN - JOURNEE REFLEXIVE

- Panorama des médiations : situer son style de médiateur
- Synthèse et présentation de ses acquis sur le carnet de bord
- Perspectives
- Bilan avec un représentant de la Chambre

EVALUATION FINALE *

**Durant toute la formation, les stagiaires disposeront d'un carnet de bord, support de leurs réflexions personnelles et de leurs travaux d'intersession (cheminement, observations, questionnements, analyse de leur pratique, posture professionnelle, points de vigilance...)*

2 LES MODULES DE PERFECTIONNEMENT

Modules 1, 2 et 3

Module 1* : Communication non violente et PNL

Module 2* : La méthode FCRBVD© approfondissement du module 1

Module 3 : Les écrits en médiation

**Public : Notaires
et collaborateurs
formés à la médiation**

Niveau de difficulté ●●●

Prérequis

Avoir suivi une formation initiale à la médiation.

**Les modules 1 et 2 constituent un cycle et ne peuvent être suivis séparément.*

Durée

14 heures soit 2 jours pour les modules 1 et 2.

7 heures soit 1 jour pour le module 3.

Modalités pédagogiques

Apports théoriques et méthodologiques ; études de cas ; exercices en sous-groupe.

Moyens techniques

Animation dispensée par vidéoprojecteur sur Powerpoint.

Le coût

800€ HT soit 960€ TTC pour 2 jours de formation.

400€ HT soit 480€ TTC pour une journée de formation.

Le nombre de participants

Un nombre de 12 participants maximum.

Formateurs

MODULES 1 ET 2

CATHERINE EMMANUEL

Depuis 2004, Médiatrice, DE certifiée CNV auprès du TGI, de la Cour d'appel de Paris et des Sapeurs-Pompiers de Paris. Depuis 2009, Formatrice MARD, Datadockée, Maître praticien en PNL, Expert Certifiée en Négociation (Essec / Irénée), Formatrice certifiée au Triangle de Karpman, Conférencière, Analyseuse de Pratique, Superviseuse. Catherine est directrice pédagogique du CEMA, Présidente de l'AMH (Association de la Médiation Humaniste).

MODULE 3

BERTRAND DELCOURT

Avocat au Barreau de Paris, Médiateur, formateur, Président du CEMA.

Membre du conseil d'administration du Groupement Européen des Magistrats pour la Médiation (GEMME), inscrit près les Cours d'appel de Paris et Versailles. Bertrand est médiateur interne de la Banque de Développement du Conseil de l'Europe. Il est auteur de divers ouvrages (Droit à l'essentiel, l'essentiel du droit, ce que tout médiateur doit savoir sur les bases du droit utiles en médiation - Editions Médias & Médiation ; Penser la médiation, un manifeste - Editions Descartes & Cie).

2 LES MODULES DE PERFECTIONNEMENT

Modules 1, 2 et 3 Le contenu de la formation

MODULE 1 - Communication

non violente et PNL

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

Maîtriser la CNV en :

- établissant une connexion empathique avec chacun,
- garantissant un espace de Communication Non Violente,
- accueillant les émotions,
- faisant émerger les besoins fondamentaux derrière les jugements.

Au niveau de la PNL, créer un monde de solutions en :

- identifiant les croyances limitantes qui empêchent les personnes de s'engager dans un Mode amiable de résolution de leur différend,
- décryptant les omissions, généralisations et distorsions génératrices de malentendus,
- favorisant les croyances facilitant la coopération,
- transformant un « non » en « oui ».

PROGRAMME

JOUR 1 :

Les clefs de la CNV : la méthode OSBD ; la posture bienveillante ; les 4 manières de recevoir un message (du mode Chacal au mode Girafe) ; la distinction entre observation et évaluation, sentiment et jugement masqué, besoins et stratégies, demande et exigence ; l'empathie et l'auto-empathie.

JOUR 2 :

Championne de la communication efficace, technique de changement et thérapie brève, la Programmation Neuro Linguistique aide tout un chacun – médiateur et personnes – à mobiliser au mieux ses ressources afin de modéliser l'excellence, créer un monde de solutions, et développer des comportements de réussite au service du règlement amiable des conflits.

Les fondamentaux de la PNL seront ici abordés.

- Carte du Monde et cadre de référence
- Croyances limitantes et facilitantes
- Effet Nocebo et Effet Placebo
- Effet rebond et Dissonance cognitive
- Omissions, Généralisations et Distorsions
- Recadrage par le « Et si... ? ».

MODULE 2 - La méthode FCRBVD®

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

Consolider les acquis en matière de reformulation CNV et clarification PNL. D'acquérir une nouvelle méthode pour clarifier le cadre de référence des personnes ; de clarifier et conscientiser la posture de Tiers avec soi et avec les autres.

PROGRAMME

- FCRBVD® & OSBD
- Clarifier les Faits
- Clarifier les Croyances
- Clarifier les Ressentis
- Clarifier les Besoins
- Clarifier les Valeurs
- Formuler une Demande négociable.

MODULE 3 - Les écrits en médiation

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

Distinguer les documents indispensables à la pratique de la médiation des documents facultatifs. Identifier les points de vigilance dans la rédaction des écrits en médiation.

Se doter d'une base documentaire personnalisée pour pratiquer la médiation conventionnelle et/ou la médiation juridictionnelle. Optimiser la relation avec les

avocats accompagnants.

Méthode pédagogique : exposé théorique et analyse commentée de documents. Exercices en commun de rédaction et mises en situation. Remise d'un dossier de documents type.

PROGRAMME

La phase amont du processus de médiation

La clause de médiation

Le pouvoir du représentant d'une personne morale

La convention de médiation :

- quel contenu pour quelle efficacité ? Est-elle indispensable ? Clauses nécessaires / clauses utiles,
- différents types de convention : Convention entre parties - Convention avec prescripteur non participant,
- les échanges avec les avocats accompagnants, le cas échéant, dans la phase préparatoire,
- l'engagement de confidentialité,
- les documents préparatoires.

Les échanges et les écrits en cours de processus

Le certificat de diligences.

La lettre d'acceptation de mission.

La place des avocats accompagnants.

La demande de prorogation de délai.

Les correspondances avec les parties et/ou les avocats accompagnants.

Les notes d'étape.

Les écrits en fin de processus

- L'accord de médiation :
 - conditions de forme : Pourquoi un écrit ? Les différents types d'écrit. Qui rédige ? Le rôle des avocats accompagnants,
 - quel contenu pour quelle efficacité ? Les points à traiter, les points de vigilance.
- Le rapport de fin de mission.
- La demande de taxe.
- La requête aux fins d'homologation.
- Les documents statistiques et questionnaires de satisfaction.

2 LES MODULES DE PERFECTIONNEMENT

Modules 4, 5, 6 et 7

Module 4 : Empathie et assertivité au service d'un dialogue constructif

Module 5 : Approfondir la posture du médiateur par l'écoute et l'art du questionnement

Module 6 : « Les émotions en médiation » : les repérer, les comprendre, les utiliser

Module 7 : Les accompagnants en médiation : comment en faire une ressource ?

**Public : Notaires
et collaborateurs
formés à la médiation**

Niveau de difficulté ●●●

Prérequis

Avoir suivi une formation initiale à la médiation.

Durée

7 heures soit 1 jour

Modalités pédagogiques

Apports théoriques et méthodologiques ; études de cas ; exercices en sous-groupe.

Moyens techniques

Animation dispensée par vidéoprojecteur sur Powerpoint.

Le coût

400€ HT soit 480€ TTC pour une journée de formation.

Le nombre de participants

Un nombre de 12 participants maximum.

Formateurs

MODULES 4 ET 5

CLAIRE GODIN (Présentation page 7)

MODULE 6

MARIE LEBRUN BENARD (Présentation page 7)

MODULE 7

Sylvie ADIJES (Présentation page 7)



2 LES MODULES DE PERFECTIONNEMENT

Modules 4 et 5

Le contenu de la formation

MODULE 4 - Empathie et assertivité au service d'un dialogue constructif

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant aura acquis les clés pour :

- Se mettre à la place de l'autre, sans jugement, sans préjugé, afin de mieux le comprendre dans ses émotions.
- Identifier les attitudes qui bloquent le dialogue.
- Distinguer les comportements de fuite, de manipulation, d'agressivité.
- Créer une zone de sécurité pour aborder une conversation difficile.
- Formuler des feedbacks et critiques constructives avec assertivité.
- Savoir recevoir un message difficile.

PROGRAMME

L'empathie au service d'une meilleure compréhension des médiés

- Expérimenter l'empathie à travers le jeu : manifestations concrètes et avantages en médiation
- Auto-empathie : et si on commençait par soi ?

Identifier les attitudes qui bloquent le dialogue

- Jugements, généralisations, étiquettes, interprétations... savoir identifier en soi et chez les autres les attitudes qui bloquent le dialogue.
- Distinguer les faits de nos scénarios internes : focus sur la CNV.

Fuite, manipulation, agressivité : savoir repérer les signaux d'insécurité ou de stress en soi et chez l'autre.

Créer une zone de sécurité pour aborder une conversation difficile

- Clarifier ce qui est important.
- Partager l'intention.
- Identifier le but commun.

Formuler des feedbacks et critiques constructives avec assertivité

- Ni paillason, ni hérisson : l'assertivité en pratique.
- DESC/OSBD : rendre son message audible en 4 étapes
- A quoi je dis oui quand je dis non.

Savoir recevoir un message difficile

- Avoir le choix de la réaction ou de la relation.
- Apprendre à faire le tri, en responsabilité.

MODULE 5 - Approfondir la posture du médiateur par l'écoute et l'art du questionnement

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant aura acquis les clés pour :

- Prendre conscience de sa posture, de sa façon d'écouter, de questionner.
- Différencier le questionnement « utile » au questionneur et au questionné.
- Épurer les questions pour qu'elles soient de « vraies » questions.

PROGRAMME

Exercices de questionnement en sous-groupes et débriefing

- Quelle est l'intention de notre question ?
- A qui et à quoi sert-elle ?
- Qu'écoutons-nous dans la réponse ?
- Sommes-nous capables de ne poser qu'une question, sans envisager celles qui viennent ensuite ?
- Quelle est la place de notre « volonté » dans la question ?
- Jusqu'où aller ?

Exercice pratique : tenue d'un RDV sur une liquidation de communauté en tant que Notaire et en tant que Médiateur. Exercices spécifiques en fonction des besoins repérés et travail en sous-groupes autour d'une « vraie situation » d'écoute.

Mise en situation de médiation en Stop and Go avec :

- une attention portée spécifiquement au questionnement et à ses nuances ;
- des propositions collectives d'accueil et d'ouverture.



2 LES MODULES DE PERFECTIONNEMENT

Modules 6 et 7

Le contenu de la formation

MODULE 6 - « Les émotions en médiation » ; les repérer, les comprendre, les utiliser

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

Renforcer ses compétences d'écoute, au regard des principes de neutralité et d'impartialité de la médiation. Il s'agit pour les participants d'être en mesure de travailler avec leurs émotions et celles des médiés, voie d'accès aux préoccupations, intérêts, motivations et besoins des personnes et pour cela de :

- connaître et comprendre le rôle et la place des émotions en médiation ;
- savoir les repérer, à partir notamment de leurs sensations ou ressentis, du dit et du non-dit des médiés ;
- pouvoir s'appuyer sur la gamme des outils du médiateur et leurs nuances pour les accueillir et les utiliser.

PROGRAMME

Percevoir ses propres sensations physiques en situation d'émotions

- Pensées, croyances et émotions.
- Activité d'ancrage et de mobilisation corporelle / émotionnelle de ses propres sensations physiques en situation d'émotions.

Connaitre le fonctionnement et le rôle des émotions

- L'expression des ressentis / des émotions : l'écoute du non-verbal et du non-dit.
- Mise en situation de communication / d'écoute.
- Debrief et Etayages théoriques.

Mettre en pratique la gamme des outils du médiateur

- Les émotions et l'accès aux préoccupations, besoins, valeurs : l'ouverture des signifiants.
- Entraînements spécifiques à partir de cas de situation conflictuelles.

Affiner sa posture de médiateur au regard du principe de neutralité

- La « ventilation » des émotions des médiés.
- La gestion de ses propres émotions / jugements / pensées.

Mise en situation de médiation.

MODULE 7 - Les accompagnants en médiation : comment en faire une ressource ?

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

Prendre du recul et à accueillir les accompagnants (avocats, notaires, délégués syndicaux, autres...). Adopter une posture de médiateur avec eux et faire en sorte qu'ils soient des soutiens dans la médiation.

L'approche pédagogique s'appuie sur l'expérience et la connaissance du terrain des participants, en alternant les échanges entre pairs, l'étayage de l'intervenant et les mises en application

PROGRAMME

Présentation de l'esprit de la formation, inclusion.

Introduction et recueil des attentes, premiers questionnements.

Accueillir les accompagnants et reconnaître la place de chacun : quelle place dans la médiation, quels besoins à satisfaire ?

- L'empathie au service de la compréhension de l'autre,
- Penser les besoins des accompagnants, ceux des médiés, ceux du médiateur,
- Mise en pratique ; dès le premier moment, avoir une posture de médiateur.

Amener les accompagnants à soutenir la démarche de médiation :

- les aider à satisfaire leurs besoins,
- penser la préparation la plus adéquate avec eux,
- les soutenir dans leur relation avec le médié,
- prévoir une convention de médiation spécifique.

Laisser la juste place aux accompagnants : tout au long du processus, réguler la place des intervenants ; des entretiens préparatoires à l'issue de la médiation.

Faire face aux situations de tensions possibles avec les accompagnants : soigner sa vigilance envers tous durant la médiation ; maintenir son cadre avec assertivité.

Conclusions : échange autour des questionnements soulevés par les participants en lien avec la formation.





2 LES MODULES DE PERFECTIONNEMENT

Module 8

Module 8 : Les spécificités de la médiation auprès des collectivités territoriales

**Public : Notaires
et collaborateurs
formés à la médiation**

Niveau de difficulté ●●○

Prérequis

Avoir suivi une formation initiale à la médiation.

Durée

14 heures soit 2 jours

Modalités pédagogiques

Apports théoriques et méthodologiques ;
études de cas ; exercices en sous-groupe.

Moyens techniques

Animation dispensée par vidéoprojecteur
sur Powerpoint.

Le coût

800€ HT soit 960€ TTC pour les 2 jours de formation.

Le nombre de participants

Un nombre de 12 participants maximum.



Formateurs

VÉRONIQUE MIROUSE

Médiatrice agréée CNMA, auprès des tribunaux administratifs et des cours d'appel administratives.

Formatrice en médiation administrative. Avocate au Barreau de Paris spécialisée en droit public et droit des collectivités territoriales.

ELSA COSTA

Médiatrice agréée auprès des tribunaux administratifs et des cours d'appel administratives.

Formatrice en médiation administrative. Magistrat administratif en disponibilité. Présidente de la commission de règlement amiable pour les travaux du tramway en Seine-Saint-Denis.

2 LES MODULES DE PERFECTIONNEMENT

Module 8 Le contenu de la formation

MODULE 8 - Les spécificités de la médiation auprès des collectivités locales dans le champ des compétences des notaires

Cette formation s'adresse dès lors aux notaires désireux d'intervenir en tant que médiateur.trice entre collectivités et particuliers et qui souhaitent disposer des clefs pour devenir des interlocuteurs privilégiés dans la résolution amiable du conflit en veillant aux intérêts de chacun dans le respect des règles juridiques qui s'imposent aux collectivités territoriales.

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Comprendre les fondamentaux de la médiation dans le contexte propre aux collectivités territoriales, pour intervenir entre collectivités et particuliers
- Repérer son style de médiation et pouvoir l'expérimenter au travers de différentes mises en situation
- Explorer les attitudes, postures et comportements qui facilitent le déroulement de la médiation et la construction de solutions partagées
- Repartir avec des clefs et des outils pour développer sa capacité à conduire des médiations
- Reconnaître les situations susceptibles de se prêter à une médiation.

PROGRAMME

Une formation stimulante et participative avec une alternance entre :

- des temps d'expérimentation mettant en jeu diverses situations liées au thème
- des cercles d'apprentissage pour tirer des enseignements de situations vécues par les participants
- des temps de théorie pour mieux comprendre le fonctionnement, les freins et les leviers de la médiation à l'égard des collectivités territoriales
- des temps d'échanges par le partage et l'observation de ce qui a été vécu au cours des exercices.

JOUR 1 :

La place de la médiation dans la sphère publique :

- cadre d'intervention des Collectivités territoriales et des notaires
- distinction des différents cadres de médiation
- le cadre juridique des médiations
- conditions de réussite d'une médiation dans un contexte public : intérêts / spécificités

Les outils du médiateur en matière de médiation administrative

Ateliers pratiques : méthode Thomas-Kilmann et modèle OCEAN.

Exercices et études de cas

Atelier pratique de synthèse : à partir de partages d'expériences des participants ou d'études de cas proposés par les formatrices, choisir l'outil le plus approprié pour le rétablissement de la communication entre les parties.

JOUR 2 :

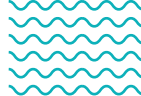
Le déroulement d'une rencontre de médiation administrative et ses spécificités :

- la confidentialité
- le recueil des consentements
- les entretiens préparatoires et les séances plénières de médiation
- les écrits en médiation
- le rôle des accompagnants
- les sorties de route
- le retour au juge

Cas pratiques : mises en situation dans le champ d'intervention des notaires : expropriation, préemption, chemins ruraux, rétrocession des terrains, fonds et baux préemptés etc.

La clôture de la médiation :

- quel type d'accord ?
- la confidentialité de l'accord et le retour vers le collectif
- l'homologation de l'accord
- la rémunération du médiateur



2 LES MODULES DE PERFECTIONNEMENT

Modules 9, 10 et 11

Module 9 : La gestion des personnalités difficiles

Module 10 : Mieux gérer son stress et ses émotions en tant que médiateur, afin d'être plus efficace - en distanciel

Module 11 : Sensibilisation à la web médiation - en distanciel

**Public : Notaires
et collaborateurs
formés à la médiation**

Niveau de difficulté ●●●

Prérequis

Avoir suivi une formation initiale à la médiation.

Durée

14 heures soit 2 jours pour les modules 9 et 10.
7 heures soit 1 jour pour le module 11.

Modalités pédagogiques

Apports théoriques et méthodologiques ;
études de cas ; exercices en sous-groupe.

Moyens techniques

Animation dispensée par vidéoprojecteur
sur Powerpoint.

Le coût

800€ HT soit 960€ TTC pour 2 jours de formation.
400€ HT soit 480€ TTC pour une journée de formation.

Le nombre de participants

Un nombre de 12 participants maximum.



Formateur

AMANDINE BERNASCON

Depuis fin 2015: AB MEDIATION FORMATION COACHING - Fondatrice - Les outils de médiation, savoir-être, communication non violente, affirmation de soi, management, pour prévenir et transformer les conflits, gérer son stress, développer ses compétences émotionnelles, pour des relations plus apaisées et le développement des potentiels

De 2011 à 2015 ALTERNEGO : Formatrice, coach et médiatrice au sein du cabinet Management relationnel, Qualité de vie au travail, Médiation, Négociation, gestion et prévention des risques psycho sociaux. Egalement manager d'équipe.

Depuis 2007 : Formatrice-coach en indépendante Training en Communication Non Violente Développement personnel et gestion du stress

2007-2010 Chargée de mission - Nestlé Waters Direction de la communication, relations et affaires extérieures

2 LES MODULES DE PERFECTIONNEMENT

Modules 9, 10 et 11

Le contenu de la formation

MODULE 9 - Gérer les personnalités et publics difficiles : que faire face à la colère et l'agressivité de l'autre

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Prendre du recul dans son rapport à la colère, à l'agressivité, ou aux comportements dits difficiles.
- Adopter une communication efficace pour désamorcer la tension rapidement.
- Développer des outils de résolutions de problème pour aboutir à un accord/ou une solution apaisée.

PROGRAMME

JOUR 1 : Passer des positions aux besoins et intérêts en jeu

- Ce que le conflit/l'agressivité renvoie sur soi.
- Définir son style, face à une personne en colère, autoritaire ou agressive.
- Faire le meilleur usage de ses ressources, son énergie pour garder les pieds sur terre et garder le dialogue ouvert.
- Lorsque le ton monte, développer sa capacité d'empathie ; pour passer dans le camp de l'autre, et le désarmer.

JOUR 2 : Acquérir les réflexes pour trouver une solution et apaiser la situation

- Négocier et chercher une solution, avant de passer le relais ou avertir.
- Utiliser la reconnaissance pour désamorcer le dialogue et orienter vers des hypothèses de solutions.
- Développer son assertivité avec la CNV: poser ses limites sans juger ou agresser l'autre en retour.
- Préparer l'échec de la négociation : Avertir sans menacer, ou passer le relais.

MODULE 10 - Mieux gérer son stress et ses émotions en tant que médiateur, afin d'être plus efficace

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Connaître le rôle et la fonction des émotions.
- Développer des outils concrets pour mieux se préparer avant une médiation.
- Savoir gérer ses émotions dans l'urgence pendant, et à la suite des médiations.

PROGRAMME

JOUR 1 : Mieux se connaître soi, et comprendre la fonction des émotions

- Connaître le mécanisme des émotions et du stress.
- Identifier ses filtres personnels, ses peurs pour éviter les projections avant une médiation, et mieux se préparer.
- Mieux se connaître dans les paramètres générateurs de stress : ses propres signaux d'alarme qui peuvent survenir à tout moment.
- Focus sur les trois niveaux de postures et outils en situation de gestion de stress : le positionnement mental, corporel, cognitif.

JOUR 2 : Acquérir les réflexes posturaux d'ancrage et points d'équilibre en tant que médiateur

- Développer la conscience de soi, gérer son énergie et garder son équilibre mental tout au long de la réunion.
- Pratiquer l'auto-empathie : la puissance de la détermination du ressenti et besoin.
- Utiliser des outils de respiration pour faire redescendre la tension, garder son sang froid, et être mieux à l'écoute de l'autre.
- Savoir réduire et évacuer les tensions nerveuses après une médiation ou entre deux réunions difficiles.
- Expérimenter des techniques de récupération et détente après une crise.

MODULE 11 - Sensibilisation à la WEB MEDIATION

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Proposer des médiations à distance avec un déroulé clair pour ses médiés / clients.
- Sortir de la crainte des problèmes techniques et adopter une communication efficace par voie digitale.
- Développer des outils pour faire ses réunions d'informations de médiation et gagner du temps, tout en restant dans la déontologie du médiateur.

PROGRAMME

JOUR 1 : Outils techniques : Avant - Pendant - Après

- Les conditions de réussite pour une médiation en visio-conférence.
- **Les éléments de préparation**
- Connaître les outils adaptés pour lancer une médiation en visioconférence, savoir gérer les moments et les durées d'une médiation en distanciel.
- Savoir utiliser les différentes options d'un outil de visioconférence pour une médiation.
- Comment garantir une posture déontologique juste, même à distance.



2 LES MODULES DE PERFECTIONNEMENT

Module 12

Module 12 : La posture

Public : Notaires et collaborateurs formés à la médiation

Niveau de difficulté ●●●

Prérequis

Avoir suivi une formation initiale à la médiation.

Durée

14 heures soit 2 jours

Modalités pédagogiques

Apports théoriques et méthodologiques ; études de cas ; exercices en sous-groupe.

Moyens techniques

Animation dispensée par vidéoprojecteur sur Powerpoint.

Le coût

800€ HT soit 960€ TTC pour les 2 jours de formation.

Le nombre de participants

Un nombre de 12 participants maximum.



Formateur

HUBERT MYON

Grâce à son diplôme en Management à l'ESSCA d'Angers (spécialisation Marketing), Hubert Myon a très vite démarré sa vie professionnelle en entreprise et a ainsi travaillé pendant 10 ans au sein de grands groupes dans le luxe et les médias, en particulier sur des missions de Business Développement et des projets d'études comportementales et sociologiques. Fort de son expérience de manager et des enjeux organisationnels et économiques, Hubert décide de donner un nouveau souffle à sa carrière en utilisant tous ses atouts : il se forme pour devenir Médiateur, Formateur-Coach et comédien et fonde BAKEA Développement. Il intervient aujourd'hui comme :

- Accompagnateur auprès des entreprises ou institutions sur son domaine d'expertise spécifique : le développement de l'audace et de la prise d'initiatives pour renforcer le lien social ;
- Animateur de groupes d'Analyse de Pratique de médiateur, de Retour d'Expériences Managériales et de groupes de Paroles (Qualité de Vie au Travail).

2 LES MODULES DE PERFECTIONNEMENT

Module 12 Le contenu de la formation

MODULE 12 - La posture

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

Prendre conscience de sa posture et adopter un regard juste sur son potentiel. Développer son charisme et sa force de conviction. S'affirmer pour incarner son rôle : de notaire à médiateur - notaire.

Maîtriser son énergie en toutes circonstances.

Maîtriser les pièges de la communication et utiliser les bons outils de présentation.

Savoir s'affirmer face aux situations délicates : résistances, objections, manipulations, attaques, ...

PROGRAMME

JOUR 1 : Les fondamentaux d'une bonne posture

Rappel des principes de la posture du médiateur :

- Comprendre l'assertivité : s'affirmer avec aisance et enthousiasme ;
- Changer de regard sur son potentiel et sa posture naturelle ;
- Chercher la congruence entre son esprit, son corps et ses émotions ;
- Comprendre ses freins et leur impact sur ses capacités de médiateur-notaire.

Se préparer à se positionner comme médiateur : mon niveau d'énergie :

- Les définitions et les représentations du stress et du trac ;
- Analyse de son niveau de tension personnelle : une grille de lecture pour nourrir sa légitimité de médiateur-notaire ;
- Rester concentré et centré pour garder son sang-froid : la force du mental.

Faire face aux réactions spontanées qui bloquent l'assertivité :

- La passivité ou comment fuir ses responsabilités : se soumettre ;
- L'agressivité ou comment jouer de son pouvoir et passer en force : s'imposer ;
- La manipulation ou comment se jouer des autres : contrôler insidieusement la relation ;
- Se positionner sans se justifier : l'intention positive sur la relation et la puissance des émotions.

JOUR 2 : Incarner et promouvoir la médiation

Savoir inviter à la médiation avec habileté :

- Faire entendre la médiation comme une opportunité collective ;
- Faire le lien entre ses fonctions de notaire et son rôle de médiateur ;
- Savoir mettre en valeur son profil et sa spécificité de médiateur ;
- Toujours s'exprimer en « Je » ;
- Oser dire « oui » à la relation avec des solutions co-construites.

Savoir répondre à un refus :

- Oser entendre le refus ou le « non » avec bienveillance
- Chercher à comprendre les contrariétés derrière le refus sans pour autant l'accepter ;
- Ne jamais tomber dans le cercle vicieux de la contre-argumentation ;
- Transformer le refus vers des options constructives.

Ne pas céder à la critique désagréable :

- Reformuler factuellement pour demander des explications sur les actes (pas de critique sur la personne) ;
- Signifier que l'on a entendu et compris la critique pour l'isoler ;
- Reconnaître les incompréhensions et les doutes ;
- Rester concis et neutre pour recentrer le dialogue sur la relation gagnant-gagnant.



2 LES MODULES DE PERFECTIONNEMENT

Module 13 niveau Expert

Module 13 : La médiation systémique : une lecture interactionnelle et communicationnelle des conflits

Public : Notaires et collaborateurs formés à la médiation

Niveau de difficulté ●●●

Prérequis

Avoir suivi une formation initiale à la médiation.

Durée

14 heures soit 2 jours

Modalités pédagogiques

Apports théoriques et méthodologiques ; études de cas ; exercices en sous-groupe.

Moyens techniques

Animation dispensée par vidéoprojecteur sur Powerpoint.

Le coût

800€ HT soit 960€ TTC pour les 2 jours de formation.

Le nombre de participants

Un nombre de 12 participants maximum.



Formateur

NATHALIE BARREAU

A été plus de 25 ans avocate en contentieux des affaires en Allemagne (Gleiss Lutz Hootz Hirsch und Partners) et en France, notamment chez Ernst&Young. Le prisme juridique lui est devenu insuffisant pour gérer les conflits : elle a donc décidé d'accompagner plutôt que de représenter ses clients.

Grâce à des passerelles entre ses compétences et sa fine compréhension des relations interpersonnelles, elle est devenue, en 2008, coach, médiatrice et formatrice.

Elle apprend aux personnes à communiquer différemment, à tisser des liens productifs et enrichissants notamment dans les situations conflictuelles.

Titulaire de 2 DEA en droit Nathalie est coach certifiée Transformance pro. Elle s'est formée à des approches d'accompagnement variées : l'analyse transactionnelle, la Process Communication, l'appréciative inquiry, l'ennéagramme, la communication stratégique, l'approche systémique, la médiation classique, humaniste et systémique.

2 LES MODULES DE PERFECTIONNEMENT

Module 13

niveau Expert

Le contenu de la formation

MODULE 13 - La médiation systémique : une lecture interactionnelle et communicationnelle des conflits

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

Mesurer les différents enjeux relationnels inhérents à toute situation.

Appréhender la pensée complexe que permet l'approche systémique.

Travailler les besoins, freins et leviers de la communication interpersonnelle stratégique et/ou coopérative.

Acquérir et expérimenter des techniques/outils pour différentes situations de communication, conflictuelle ou non, notamment lors de blocages ou de résistances.

PROGRAMME

JOUR 1 : L'approche systémique, ses spécificités et ses bases théoriques

- Histoire et définition de l'approche systémique.
- Les bases de la communication et de la relation : Les théories de Palo Alto et les axiomes de la communication.
- S'ouvrir à un autre mode de pensée : allier pensée simple et pensée complexe, problème et problématique...
- Logique analytique versus logique systémique.
- Mise en évidence des mécanismes d'homéostasie (changement / résistances).
- Mise en évidence des mécanismes de filtres, perceptifs et linguistiques.
- Les biais cognitifs, l'échelle d'inférence, les valeurs, les croyances.
- Les niveaux logiques.
- La construction, légitime et inévitable, par chacun de sa vérité.

JOUR 2 : La médiation systémique : le conflit est un symptôme

- Lecture interactionnelle du conflit.
- Détermination du système pertinent pour l'intervention.
- S'approprier les « outils » systémiques pour gérer le conflit.
- Clarifier et traiter la demande sous-jacente.
- Repérer les écueils ou tentatives de solutions qui ne fonctionnent pas.
- Apprivoiser les erreurs à ne pas faire.
- Intégrer les renoncements indispensables pour « penser systémique ».
- Utiliser le langage non verbal, ce précieux allié.
- Traiter les perceptions antagonistes : recadrage, recontextualisation, assouplissement.
- Déjouer les stratégies de non changement.
- Envisager d'autres façons d'aborder les points de blocage : savoir faire alliance avec le non-changement.
- Appréhender les notions de cadre (versus processus) et de posture du médiateur (par essence non normative et non pathologisante).

GAGNER EN EFFICACITÉ RELATIONNELLE

Développer ses capacités relationnelles et sa communication

Modules A et B

Module A : Entrer en relation avec l'autre : connaître les bases de la gestuelle (parcours certifiant)

Module B : Mieux comprendre sa personnalité et gagner en confiance - L'outil 4 couleurs

Public : Notaires et collaborateurs

Prérequis

Il n'y a pas de prérequis pour suivre cette formation

Durée

14 heures soit 2 jours

Modalités pédagogiques

Apport théorique et méthodologique ; étude de cas ; mise en situation ; exercices pratiques en sous-groupes.

Moyens techniques

Animation dispensée par vidéoprojecteur sur Powerpoint.

Le coût

800€ HT soit 960€ TTC pour les 2 jours de formation.

Le nombre de participants

Un nombre de 12 participants maximum.

Les formateurs

MODULE A

ISABELLE POINSON, issue du monde de l'entreprise, Isabelle POINSON a choisi le corps médical pour débuter sa carrière, mais elle a également été assistante d'Avocats, gérante d'une société de Conseil aux entreprises et inscrite à la Chambre Nationale des Conseils Experts Financiers (CNCEF).

Au bout de toutes ces années d'expériences, elle a fait le choix de consacrer la dernière partie de sa vie professionnelle à transmettre aux autres, dans le domaine qui lui reste cher : l'ÊTRE HUMAIN. Si en début de carrière sa formation était orientée vers l'écoute, elle décide de se former à la communication non verbale, formation effectuée à Lausanne.

Isabelle POINSON ne cesse de parcourir les territoires français et européens pour animer des conférences, des formations et des séminaires sur ce thème. C'est un succès qui ne cesse de grandir.

Nommée Conseiller Commercial Extérieur à la France (CCEF) en Mars 2014.

MODULE B

AMANDINE BERNASCON

Depuis fin 2015: AB MEDIATION FORMATION COACHING - Fondatrice - Les outils de médiation, savoir-être, communication non violente, affirmation de soi, management, pour prévenir et transformer les conflits, gérer son stress, développer ses compétences émotionnelles, pour des relations plus apaisées et le développement des potentiels

De 2011 à 2015 ALTERNEGO : Formatrice, coach et médiatrice au sein du cabinet Management relationnel, Qualité de vie au travail, Médiation, Négociation, gestion et prévention des risques psycho sociaux. Egalement manager d'équipe.

Depuis 2007 : Formatrice-coach en indépendante Training en Communication Non Violente Développement personnel et gestion du stress

2007-2010 Chargée de mission - Nestlé Waters Direction de la communication, relations et affaires extérieures

GAGNER EN EFFICACITÉ RELATIONNELLE : Développer ses capacités relationnelles et sa communication

Modules A et B

MODULE A - Entrer en relation avec

l'autre : connaître les bases de la gestuelle (parcours certifiant)

Notre premier regard porte sur une vue d'ensemble. En affinant notre regard, nous constatons que l'être humain, parce qu'il pense, met en place le mouvement ; nous pouvons lire ses émotions, ses gestes sont projetés, partent vers l'extérieur, à droite, à gauche ; la pensée va s'exprimer en allant encore plus loin, nous découvrons l'inconscient, les pulsions, les pensées réprimées concrétisées par les micro-gestes.

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :
Comprendre, Observer et s'Adapter pour activer sa Communication. Vérifier la cohérence du discours avec les gestes / Établir le profil de l'Interlocuteur par ses gestes.

PROGRAMME

- Introduction à la gestuelle et à la communication non verbale - Changer son regard
- Les règles et la méthode I.P.G. Règle d'or - Règle fondamentale - Règle subtile
- Les bases

L'Autre, où faut-il regarder pour bien communiquer avec lui ?

- Positionnement des épaules et leurs significations
- Axes de tête et leurs significations
- Les émotions (comment les décrypter)

Tous les items du premier contact

Décryptage du sens de la gestuelle (cohérence du discours)

Décryptage des intentions de l'Autre (identifier ses besoins)

Mise en place de la relation en analysant les positions et les réactions de notre Interlocuteur

(Destination du regard, mouvement des sourcils, clignements de paupières)

- Test : fin niveau initiation (jours 1 & 2) et remise du Certificat

MODULE B - Mieux comprendre

sa personnalité et gagner en confiance - avec la méthode

DISC-4COLORS

Cette méthode comportementale, basée sur l'inventaire de personnalité DISC, permet de mieux comprendre sa personnalité et gagner en confiance. Elle s'appuie sur les 4 dynamiques qui sont en chacun de nous à des dosages différents. Elles sont symbolisées par 4 couleurs : rouge pour aller de l'avant, jaune pour rayonner et influencer, vert pour stabiliser les rythmes et bleu pour se conformer aux règles et aux contraintes.

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Se comprendre soi-même : s'appuyer sur ses qualités relationnelles et gagner en confiance
- Développer des outils pour avoir une meilleure agilité avec tous types de personnes
- Trouver de nouvelles clefs d'efficacité dans la communication à l'autre - prévenir les tensions

Le participant passe son test 4COLORS avant le début du séminaire en présentiel (en recevant un lien en ligne). Il reçoit son profil 4COLORS personnalisé le premier jour de formation

PROGRAMME

JOUR 1 : Se connaître soi avec les couleurs

Découvrir les 4 couleurs de la communication.

- Les 4 tendances : rouge/jaune/vert/bleu.
- Apprentissage de la boussole des comportements
- Identifier son propre style, et sa personnalité avec les 4 couleurs (découverte de son propre profil suite au test)

Comprendre le profil personnalité des autres, leurs motivations et émotions (clients/médiés/associés).

- Reconnaître les couleurs de nos clients/médiés.
- Répondre à leurs motivations selon leur couleur.
- Comprendre comment s'adapter à eux.
- Se connaître soi avec les couleurs.

JOUR 2 : Connaître les autres, et s'adapter à leur personnalité dans un conflit

Développer les bonnes postures pour mieux s'adapter à tout profil de personnes

- Importance du verbal et du non verbal dans la médiation
- Mises en situation pour s'entraîner à agir face à son profil opposé

Prévenir et gérer les tensions ou moments difficiles dans une réunion / médiation

- Approfondir ses qualités de questionnement, pratiquer la reformulation
- Travail d'entraînement sur une communication positive et efficace.



INSCRIPTIONS

<https://adnovportail.agate-erp.fr>
(inscription avec vos identifiants ID.NOT)

Pour les notaires retraités :

inscription auprès d'Isabelle Breiss

Date limite d'inscription :

15 jours avant la session de formation
CGU et CGV disponibles sur le site ci-dessus

INFORMATIONS

CONSEIL SUPÉRIEUR DU NOTARIAT

Claire Ramier,

Département Formation
Tél. 01 44 90 30 23
claire.ramier.csn@notaires.fr

Isabelle Breiss,

Direction de la médiation et de l'arbitrage
Tél. 01 44 90 31 38
isabelle.breiss.csn@notaires.fr

GESTION DU HANDICAP

Si vous souhaitez des informations pour l'accessibilité des personnes en situation de handicap, vous pouvez contacter le CSN par écrit à l'adresse : formation.csn@notaires.fr ou par téléphone au 01 44 90 30 23

consultez nos statistiques :

<https://adnovportail.agate-erp.fr/Pages/Portail/PortailContenuVisualiser.aspx?id=10043>

