

### Communication bienveillante et médiation

Présentation

#### Responsable

Dinah ALLAMAND [dinah.allamand@cnam-lr.fr](mailto:dinah.allamand@cnam-lr.fr)

#### Publics et conditions d'accès

- Cadres de santé, cadres administratifs
- Tout professionnel exposé à des situations conflictuelles (patients, familles, usagers, collaborateurs...)

#### Objectifs

Découvrir une autre manière de communiquer, centrée alternativement sur soi et sur l'autre, pour favoriser des relations professionnelles interpersonnelles saines et efficaces en situation difficile  
Acquérir des outils et des techniques, utilisés par les médiateurs, pour réduire les tensions, prévenir ou gérer les conflits et créer des accords dans les désaccords  
Découvrir la médiation et son processus  
Devenir prescripteur de la médiation.

Programme

#### Programme

##### Communication bienveillante

Découvrir les 12 messages à risque, créateurs potentiels de situations de blocages et/ou de conflits entre les personnes, pouvant favoriser ou amplifier des rapports de force et/ou de violence (verbale, émotionnelle et physique). Apprendre à les éviter pour :

instaurer ou restaurer une communication authentique entre les personnes ou entre les personnes et les institutions ;  
prévenir et gérer le stress, désamorcer et faire face à l'agressivité ou à la violence.

##### Jour 1 - L'écoute active

Découvrir la puissance de l'écoute active et ses effets bénéfiques sur les personnes, la relation et les structures.

Acquérir et s'approprier la technique de l'écoute active pour :

susciter l'attention de son interlocuteur ;  
accueillir les émotions dans une situation tendue, difficile, voire conflictuelle ;  
découvrir et comprendre le vrai problème caché derrière la demande apparente de son vis-à-vis et s'assurer de l'avoir bien compris pour l'aider, le soutenir et l'accompagner.

## **Jour 2 - Les différentes techniques d'affirmation de soi & les «Messages-Je»**

Découvrir la puissance des «Messages-Je» et leurs effets sur soi, sur l'autre et sur la relation ;

Acquérir et s'approprier la technique du «Message-Je» pour :

affirmer ses propres besoins, ses contraintes, ses exigences et former ses demandes en situation dite normale comme en situation difficile dans le respect de soi et de l'autre.

développer sa capacité à être un conseiller ou un agent d'influence efficace pour se faire comprendre et être compris.

### **Gestion de conflit et médiation**

Gérer les tensions et créer des accords dans les désaccords, dans l'esprit de la médiation, en tant que partie prenante au conflit ou en tant que tiers médiateur en situations difficiles.

#### **Jour 3 : Etre partie prenante au conflit**

Recenser les expériences.

Etre au clair avec les différents modes de résolution de conflit & leurs effets sur le problème, sur soi, sur les autres, sur les relations et sur le milieu environnant (famille, entreprise, etc.).

Savoir :

- créer le bon climat pour résoudre un conflit «satisfait/satisfait» ;
- découvrir les atouts des personnes et/ou des situations difficiles ;
- évaluer sa part de responsabilité dans les situations de tensions ou conflictuelles.

Apprendre et mettre en oeuvre les six étapes du processus de résolution de conflit «satisfait/satisfait».

#### **Jour 4 : Etre tiers médiateur dans un conflit**

Découvrir le rôle du médiateur, les caractéristiques, les avantages et les limites de la médiation comme mode de gestion des désaccords, des situations-problèmes ou de résolution des différends ;

Apprendre et mettre en oeuvre les quatre étapes du processus de médiation ;

Développer sa capacité à être tiers médiateur dans une relation tendue ou conflictuelle et savoir recourir à un médiateur extérieur ou promouvoir la médiation.

### **Validation de la formation**

Délivrance d'une attestation de suivi de formation

Possibilité de poursuivre vers un cursus certifiant :

- «Les fondamentaux de la médiation» - 112 heures sur 5 mois à raison de 2 jours/quinzaine.
- Certificat de compétence «Pratiques de la médiation» - 360 heures sur 1 an à raison de 2 jours/quinzaine.

---

Informations pratiques

## **Contact**

Martine BALAYN

## **Complément lieu**

Institut de Formation des Cadres de Santé du CHRU de Montpellier

1146 avenue du Père Soulas

Montpellier

## **Session(s)**

du 1 janvier 1970 au 1 janvier 1970

du 1 janvier 1970 au 1 janvier 1970

du 5 octobre 2010 au 27 octobre 2010

Déroulement sur 4 jours (en discontinu 2+2) : les 5, 6, 26, 27 octobre 2010

---

## Code Stage : CO01LG

### Tarifs

620€

### Nombre d'heures

28

<https://formation-entreprises.cnam.fr/communication-bienveillante-et-mediation-294781.kjsp?RH=1404460007655>