

Formation : Médiation et Compétences en Communication

Le 14/09/2026

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de la formation, le participant sera capable de mettre en œuvre les compétences suivantes :

- Comprendre et appliquer les principes de la médiation
- Développer des compétences en résolution de problème
- Maîtriser la communication non violente
- Gérer efficacement le stress
- Développer l'intelligence émotionnelle
- Améliorer les relations interpersonnelles
- Promouvoir un environnement de travail collaboratif
- Encourager la pensée critique et analytique

CONTENU**AVANT LA FORMATION**

Entretien téléphonique avec le formateur afin de personnaliser votre formation.

Le programme de formation ci-dessous pourra donc être modifié gratuitement en fonction de vos attentes.

Jour 1**Matin****Introduction à la médiation**

- Comprendre les principes fondamentaux de la médiation
- Identifier les situations nécessitant une médiation
- Techniques de médiation efficaces

Résolution de problème

- Comprendre les étapes de la résolution de problème
- Analyser les causes profondes des problèmes
- Techniques pour générer des solutions créatives

Après-midi**Communication Non Violente (CNV)**

- Comprendre les principes de la CNV
- Techniques pour exprimer ses besoins et émotions sans conflit
- Améliorer la communication interpersonnelle

Gestion du stress**Du Lundi au Vendredi**

de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00

Par téléphone au **05 31 60 07 07**

Par email : serviceclient@formasuite.fr

Responsable Pédagogique : Yannick Lacave

FORMASUITE

12 rue Courbet 82000 Montauban

SIRET : 842 016 594 00017

N° de déclaration d'activité :

76820087382

**CONTACTEZ
NOUS**



- Identifier les sources de stress au travail
- Techniques pour gérer et réduire le stress
- Créer un environnement de travail serein

Jour 2**Matin****Intelligence émotionnelle**

- Comprendre les composantes de l'intelligence émotionnelle
- Développer la conscience de soi et la gestion des émotions
- Améliorer les relations interpersonnelles grâce à l'intelligence émotionnelle

Médiation avancée

- Approfondir les techniques de médiation
- Gérer des situations complexes de médiation
- Promouvoir un climat de travail collaboratif

Après-midi**résolution de problème**

- Techniques pour résoudre des problèmes complexes
- Utiliser la pensée critique et analytique
- Encourager la collaboration dans la résolution de problème

Application de la Communication Non Violente

- Intégrer la CNV dans les interactions quotidiennes
- Techniques pour désamorcer les conflits potentiels
- Créer un environnement de respect mutuel

FIN DE LA FORMATION

Débrief de la formation avec le formateur pour consolider vos connaissances.

PREREQUIS

Aucun

PUBLIC VISE

- Toutes les personnes en relation avec les clients
- Formation individuelle ou collective (garantie à partir du premier inscrit)
- Formation assurée au sein de vos locaux ou dans une salle de formation dans la ville de votre choix
- Dates de votre choix sans surcoût
- Entretien téléphonique préalable avec notre formateur afin de personnaliser votre formation
- Inscription à réaliser 15 jours avant le démarrage de la formation
- Horaires : de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h
- Nombre de participants : de 1 à 20 participants (au delà nous consulter)
- Formation accessible à toutes personnes porteuses de handicap. Locaux adaptés.

DUREE **CONTACTEZ
NOUS****Du Lundi au Vendredi**

de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00

Par téléphone au **05 31 60 07 07**

Par email : serviceclient@formasuite.fr

Responsable Pédagogique : Yannick Lacave

FORMASUITE

12 rue Courbet 82000 Montauban

SIRET : 842 016 594 00017

N° de déclaration d'activité :

76820087382

PEDAGOGIE

- Montée en compétence assurée par l'association d'un contenu théorique et pratique. Etude de cas concrets en rapport avec votre quotidien professionnel.
- Suivi de l'exécution : Feuilles de présences signées des participants et du formateur par demi-journée
- Attestation de fin de formation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation.
- Appréciation des résultats : Recueil individuel des attentes du stagiaireQuestionnaire d'auto-évaluation des acquis en début et en fin de formation
- Évaluation continue durant la session
- Remise d'une attestation de fin de formation
- Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de formation

Moyens et supports pédagogiques :

- Evaluation des besoins et du profil du participant
- Apport théorique et séquences pédagogiques regroupées en différents modules
- Cas pratiques
- Questionnaire et exercices
- Tests de contrôle de connaissances et validation des acquis à chaque étape
- Retours d'expériences
- Séquences pédagogiques regroupées en différents modules
- Remise d'un support pédagogique
- Echanges interactifs
- Intervention d'un formateur expert dans son domaine

Modalités d'évaluation et de suivi :

- Grille d'évaluation (test de positionnement)
- Entretien téléphonique avec le formateur avant la formation
- Travaux pratiques
- Tests de contrôle de connaissances et validation des acquis à chaque étape
- Echange avec le formateur par visioconférence (webinar), téléphone et mail
- Exercices corrigés, études de cas réels, mise en application concrète et utile
- Évaluation pour valider vos acquis en fin de formation

Profil du formateur :

- Chaque formation est sous la responsabilité du directeur pédagogique de l'organisme de formation.
- Le bon déroulement est assuré par le formateur désigné par l'organisme de formation.
- Formateur référent : M.Lacave Téléphone : 05 31 60 07 07

Une attestation de formation sera délivrée au stagiaire.



**CONTACTEZ
NOUS**

Du Lundi au Vendredi

de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00

Par téléphone au **05 31 60 07 07**

Par email : serviceclient@formasuite.fr

Responsable Pédagogique : Yannick Lacave

FORMASUITE

12 rue Courbet 82000 Montauban

SIRET : 842 016 594 00017

N° de déclaration d'activité :

76820087382

**CONTACTEZ
NOUS**

Du Lundi au Vendredi
de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00
Par téléphone au **05 31 60 07 07**
Par email : serviceclient@formasuite.fr
Responsable Pédagogique : Yannick Lacave

FORMASUITE
12 rue Courbet 82000 Montauban
SIRET : 842 016 594 00017
N° de déclaration d'activité :
76820087382