

# MÉDIATION Aveyron

*UNE ACQUISITION DE COMPETENCES POUR LA VIE  
PROFESSIONNELLE ET QUOTIDIENNE*

1. Analyse et gestion des conflits
2. Renforcement des compétences éducatives
3. Initiation aux compétences de médiation
4. Perfectionnement des médiateurs
5. Synergie des équipes

*Une équipe à  
votre écoute,  
disponible pour  
toute action en  
territoires  
d'expression  
française*



**Une prise en compte de la complexité par  
l'approche systémique.  
Des méthodes pédagogiques visant à  
développer la confiance et l'implication.**

***Contacts pour toute question et demande de formation***

06 77 16 40 96 [mediationaveyron@wanadoo.fr](mailto:mediationaveyron@wanadoo.fr)

[www.mediationaveyron.com](http://www.mediationaveyron.com)

Organisme de formation enregistré sous le numéro 73.12 00 355 12

*Référencement Data dock*

## APPROCHE SYSTEMIQUE DE LA MEDIATION

*Animée par Nicole Bernard*

**Introduction** Il va s'agir d'appréhender la médiation par le regard systémique et contextuel. C'est-à-dire, pour le médiateur, de comprendre et de modéliser la complexité de la situation de médiation de départ ainsi que les dynamiques de changement mises en œuvre par les communications s'y déroulant dans le temps. L'analyse contextuelle est issue directement de l'analyse systémique et particulièrement des travaux du Professeur Alex Mucchielli. L'autre objectif de cette session sera de découvrir en quoi ces éléments contextuels - au nombre de 7 - influencent tous les acteurs de la médiation.

Pour le médiateur, ces éléments seront d'une grande aide pour approfondir le potentiel qu'offre une médiation considérée comme un système d'acteurs en interactions.

### Contenu

- Présentations, attentes, cadre du travail.
- Apports didactiques concernant la théorie systémique des communications et l'analyse contextuelle. Démonstrations spatiales et jeux.
- Exercices de modélisations de situations et de schématisations de systèmes de communication à partir de cas réels. Travail sur les logiques d'acteurs.
- Mise en situation d'une médiation pour illustration.
- Bilan d'apprentissage et pédagogique.

### Objectifs

- Faire confiance à la dynamique systémique de la médiation. Appréhender cette situation par des modélisations et des schémas
- Intégrer et vivre le processus de médiation en fluidité et confort.
- Repérer et accompagner les différents « moments » de la médiation : itérations, tensions, conflits, paradoxes, avancées, reconnaissances mutuelles, émergences de sens, accordances...

**Compétences** évaluées au cours des mises en situation et des cas pratiques :

- savoir : sait modéliser la situation de médiation en un système d'acteurs.
- savoir-faire : utilise une visions systémique de la médiation, est capable de remettre en cause et d'améliorer sa pratique professionnelle.
- savoir-faire relationnel : capable d'accueillir les rebondissements, l'imprévisible et les changements au sein de la médiation, pédagogue, fait preuve de neutralité et d'indépendance.

### Public concerné

Médiateurs, étudiants en médiation, toute personne désirant agir en neutralité et impartialité dans sa vie personnelle ou professionnelle. Nombre de participants limité : de **5 à 12 personnes. 1 jour**

# LES APPORTS DE L'ANALYSE TRANSACTIONNELLE A LA PRATIQUE DE LA MEDIATION

*Animée par Nicole Bernard*

## **Introduction**

*L'Analyse Transactionnelle a été fondée par le docteur Éric Berne – neuropsychiatre américain - dans les années 50 en Californie. Elle concerne le fonctionnement psychique humain et les relations sociales ; elle propose, entre autres, un ensemble de techniques concrètes de communication. Enfin elle s'appuie sur une philosophie selon laquelle toute personne a une valeur en tant qu'être humain. D'où découle une psychologie de la croissance : capacité de penser par soi-même, de prendre ses propres décisions, de développer sa responsabilité et de devenir autonome. « L'analyse transactionnelle déplace l'attention de ce qui se passe à l'intérieur des personnes pour mettre l'accent sur ce qui se passe entre elles. » C. Steiner « Des scénarios et des hommes ».*

*Elle renvoie la responsabilité d'analyse et de résolution des problèmes à ceux à qui elle appartient en premier lieu. Une vaste exploitation de compétences offerte aux médiateurs.*

## **Contenu**

- Accueil, présentations, partage des attentes. Jeux de dynamique de groupe lié au thème.
- Apports didactiques concernant l'Analyse Transactionnelle.
- Nombreux exercices de communication en vue d'appréhender les outils de l'A.T.
- Mises en situation de médiation : travail sur le repérage des transactions.
- Retours des acteurs, des observateurs. Analyse.
- Evaluation de la formation. Bilan d'apprentissage.

## **Objectifs.**

Cette formation a pour objectif de découvrir en quoi les outils de l'Analyse Transactionnelle aident les médiateurs dans l'exercice de leur métier particulièrement : à augmenter leur rapidité de repérage des communications, gérer les tensions et optimiser le temps de la médiation.

**Compétences** évaluées au cours des mises en situation et des cas pratiques :

- savoir analyser la dynamique conflictuelle par le concept des Etats du Moi et des transactions.
- savoir repérer la dynamique des interactions, les scénarios répétitifs, freins ou limites à la médiation, positionner ses communications en conséquence.

## **Public concerné.**

Ce programme s'adresse aux médiateurs - en fin de formation, débutants ou confirmés - soucieux d'enrichir leur boîte à outils de communication. Nombre de participants limité : de **5 à 12 personnes. 2 jours.**

## ATELIER : LES OUTILS DE QUESTIONNEMENT EN MEDIATION

*Animée par Nicole Bernard*

« Trouver la question est plus difficile que de trouver la réponse. Si vous pouvez formuler correctement la question à un problème posé alors la solution jaillira naturellement » Elon Musk. Poser une question peut être considéré comme un acte audacieux, dans le sens où nous nous aventurons vers l'inconnu, vers ce que nous ne savons pas. C'est encore accepter de lâcher prise sur une volonté obsessionnelle de contrôle (conversations, situations, relations), c'est aussi exercer une influence. Finalement, c'est devenir vulnérable. Alors que questionner différemment, c'est-à-dire autrement que pour valider sa propre vision du monde, est un acte ambitieux et profond. Dans l'objectif de faire avancer un processus de communication vers une finalité de recherches d'accords, qu'en est-il de nos pratiques de questionnement en médiation ?

### Contenu

- Accueil, présentations, état d'esprit de l'atelier.
- A quoi sert de questionner ?
- L'art de poser des questions au bon moment.
- Typologie du questionnement
- Questionnement d'objectif.
- Nombreux exercices interactifs de questionnement en lien avec les différentes phases d'une médiation : exploration des faits et des ressentis, créativité, anticipation....
- Jeux et mises en situations
- Bilan d'apprentissage et pédagogique.

### Objectifs

Repérer les différentes questions posées et mesurer leur impact dans la dynamique conflictuelle.

Garder sa distanciation devant les questions paradoxales.

Approfondir ses pratiques de questionnement en médiation.

### Compétences évaluées au cours des mises en situation et des cas pratiques :

- savoir : sait appréhender et respecter la déontologie de la médiation. Sait faire avancer le processus de médiation par des questions pertinentes.
- savoir-faire : utilise les outils de questionnement propres à la médiation, synthétise, est capable de remettre en cause et d'améliorer sa pratique professionnelle.
- savoir-faire relationnel : capable d'accueillir toutes les questions déstabilisantes, pédagogue, fait preuve de neutralité et d'indépendance.

**Public concerné** Médiateurs, étudiants en médiation, toute personne désirant agir en neutralité et impartialité dans sa vie personnelle ou professionnelle. Nombre de participants limité : de **5 à 12 personnes. 1 jour**

# ATELIER D'ENTRAÎNEMENT A LA PRATIQUE DE LA MEDIATION

*Animée par Nicole Bernard*

*Ni analyse de pratique professionnelle, ni formation à proprement dite, ces ateliers d'entraînement s'appuient sur des situations de médiations réelles rédigées sous forme de cas et mises en situation. La formatrice soutient les relectures multicritères (systémique, processus, des communications) et analyses à partir de l'enregistrement vidéo des scènes jouées dans l'atelier.*

*Confidentialité, respect, non-jugement et humour sont de mise !*

## Contenu

- Accueil, présentations, état d'esprit de l'atelier.
- **Mises en situation filmées et visionnées** : rencontre avec des décideurs, contacts téléphoniques, entretiens individuels, séances de médiation. Une médiation sera étudiée par atelier. Cas réels, rédigés par la formatrice. Possibilité pour les participants de préparer eux-mêmes le cas qu'ils désirent faire mettre en scène.
- Retours de l'expérience par les acteurs, remarques des observateurs. Regards croisés, partages.
- Apports d'outils d'analyses.
- Evaluation. Bilan d'apprentissage et pédagogique.

## Objectifs

Mieux se connaître en situation de médiateur. Accroître son confort et sa confiance dans sa pratique de terrain.

Approfondir ses pratiques de médiation.

## Compétences évaluées au cours des mises en situation et des cas pratiques :

- savoir : sait appréhender et respecter la déontologie de la médiation. Connaît le processus de médiation articulé en phases.
- savoir-faire : utilise les outils de communication propres à la médiation, synthétise, est capable de remettre en cause et d'améliorer sa pratique professionnelle.
- savoir-faire relationnel : capable de construire des relations de confiance, pédagogie, fait preuve de neutralité et d'indépendance.

## Public concerné

Médiateurs, étudiants en médiation, toute personne désirant agir en neutralité et impartialité dans sa vie personnelle ou professionnelle.

Session limitée à **8 participants. 1 jour.**

# MANAGEMENT EN MODE DEGRADE

*Animation Sophie Borg*

## *Introduction*

Ces dernières semaines, le travail à distance, contraint ou volontaire s'est fortement accru. Les actifs, restés sur leur lieu de travail ont connu des profondes modifications de leurs conditions de travail (rythme, ressources, outils, équipements, procédures...). Près de la moitié des travailleurs sont, ou ont été, en arrêt pendant le confinement. Et certains resteront en télétravail ou en arrêt après le 11 Mai.

D'après des sondages (Avril 2020), ces paramètres modifieraient profondément la nature et la qualité des relations entre les collaborateurs/trices et leurs responsables.

57% des actifs notent une baisse du sentiment d'appartenance à l'entreprise et 44% reconnaissent que la distance entraîne une baisse d'intérêt pour le travail.

Dans ce contexte, comment remobiliser les équipes pour atteindre un objectif partagé grâce à une collaboration plus efficiente ?

## **Contenu**

- Présentations, attentes, cadre et contextes de la formation,
- Apports didactiques issus des sciences humaines et sociales : le management en mode dégradé, les mécanismes de la crise, approche systémique et analyse contextuelle, l'empathie,
- Exercices de communication,
- Mises en situation concrètes, partage et analyse d'expérience,
- Plan d'actions, individualisé, établi en fin de formation,
- Evaluation en fin de formation et à 1 mois.

## **Objectifs**

Cette formation a pour objectifs principaux d'identifier les enjeux et conséquences des modifications des conditions de travail, et d'acquérir des outils et techniques de communication relationnelle pour :

- gérer les relations professionnelles avec aisance,
- transformer l'inquiétude et les tensions en levier d'engagement,
- développer son intelligence émotionnelle et sa résilience pour faire face à l'imprévisibilité et l'impermanence de la situation de travail dégradé,
- maintenir un cadre de travail, rigoureux, rassurant et souple.

**Compétences** évaluées au cours des mises en situation et des cas pratiques :

- savoir : analyser une situation de communication, repérer les stratégies d'acteurs.
- savoir-faire : identifier ses besoins et ses émotions ainsi que ceux des autres collaborateurs.
- savoir-faire relationnel : construire des relations de confiance, accompagner les tensions et les stress au sein de son équipe de travail.

## **Public concerné**

Toute personne en situation d'encadrement d'une à plusieurs personnes.

Nombre de participants limité : à **5 personnes en distanciel, 10 si présentiel.**

Durée : **2 jours** discontinus.

Entretien individuel avant et après formation.