



## S'EXERCER à la MEDIATION

Cours-Atelier Université Grand Public par Marc THOMAS Consultant

Cours en 10 séances de 2h, **les jeudis de 18h à 20h à St DENIS** du 2 octobre au 4 décembre 2014

Il est nécessaire de s'engager à suivre les séances dans leur intégralité.

*Ce cours-atelier permettra aux participants d'acquérir des compétences pour traiter les conflits et pour se positionner en médiateur dans les relations interpersonnelles : en famille, au travail, dans la vie quotidienne. Nous n'y aborderons pas les dimensions institutionnelles ou pénales de la médiation.*

*C'est un « cours » pour permettre de mesurer les enjeux des conflits et de leur traitement par la médiation.*

*C'est aussi d'un « atelier » qui permettra de s'exercer aux pratiques de la médiation, dans l'esprit de la Communication Non Violente.*

### 1<sup>ère</sup> partie : PRINCIPES, PROCESSUS ET METHODOLOGIE DE LA MEDIATION

- **la médiation, un outil parmi d'autres de traitement des conflits**
  - o Des voies diverses pour traiter les conflits : prévention, conciliation, négociation, arbitrage, jugement...
  - o les différents terrains de la médiation : social, voisinage, consommation, familial, pénal, scolaire, interculturel, inter-organisations
  - o la spécificité de la médiation et du rôle du médiateur
- **le processus et la méthodologie de la médiation :**
  - o sa préparation, son cadre, son déroulement, sa clôture
  - o les phases de la médiation
- **Les outils du médiateur pour faciliter une communication bienveillante**
  - o la « neutralité »
  - o l'écoute active
  - o les 4 étapes d'une communication bienveillante : faits – ressentis – besoins - demandes
  - o les 2 règles de la prise de parole en médiation : parler en « je » - sans être interrompu

### 2<sup>ème</sup> partie : S'EXERCER EN SITUATION DE MEDIATION

- **S'exercer à l'écoute active**
  - o Mises en situation d'écoute active
  - o Exercices de reformulation
- **S'exercer au « parler en je »**
  - o Passer des reproches et jugements sur l'autre à l'expression de soi
  - o Exercices pour traduire en « Je » les reproches et les jugements
- **S'exercer à faciliter l'analyse des situations conflictuelles**
  - o décrire les faits
  - o faciliter l'expression des interprétations et points de vue différents et leur mise en dialogue
  - o faire une synthèse d'étape
- **S'exercer à traiter les ressentis, besoins et valeurs des personnes en conflit**
  - o faciliter l'expression des ressentis
  - o reformuler les ressentis : « Je te sens... »
  - o faire une synthèse d'étape
- **S'exercer à la reconnaissance mutuelle et à la facilitation du dialogue**
  - o faciliter la reconnaissance mutuelle des interprétations ressentis, besoins et valeurs de chacun
  - o permettre de consentir ensemble aux différences de représentations, aux points d'accord et de divergence
- **S'exercer à faciliter recherche de solutions**
  - o faciliter l'expression des demandes et propositions des différentes parties en conflit
  - o faciliter la recherche de solutions, de compromis, de points d'accord, de questions restant à traiter

### Compétences relationnelles