



La médiation : un outil au service des relations dans la coordination de projet

Notre programme

Objectifs :

A l'issue de la formation, les stagiaires seront capables de :

- Mieux comprendre les enjeux du conflit
- Connaître leur mode de réaction au conflit
- Comprendre ce qu'est la médiation, posture et étapes du processus, les cas d'utilisation
- Acquérir des méthodes de régulation des conflits
- Pouvoir appliquer ces outils dans sa vie professionnelle

Déroulé pédagogique :

Accueil & Introduction

- Co-construction du cadre
- Recueil des besoins des stagiaires en termes d'apprentissage pour ces 2 jours.
- Etat des lieux des sources de tensions dans le quotidien du coordinateur de projet

Découvrir la médiation à travers une expérimentation

Objectif: **S'approprier les éléments clés de la médiation à travers des mises en situation**

- Mise en situation : Le coordonnateur face à une famille qui ne coopère pas
- En quoi la médiation peut-elle nous aider?
- 2 mises en situation avec et sans médiateur

Le conflit, enjeux et mécanismes

Objectif: **Comprendre les enjeux et mécanismes du conflit**

- Qu'est-ce qu'un conflit? Conflit = Besoin insatisfait. Différencier besoin et stratégie
- Le conflit source d'affaiblissement personnel ET de perte de capacité de connexion à l'autre
- Quelles sont les différentes façons de réagir au conflit? (Modèle de Thomas et Killmann / avec un questionnaire d'auto-positionnement)
- Le triangle dramatique ou triangle de Karpman
- Les différents modes de gestion des conflits: Négociation / Arbitrage / Jugement / Médiation

La médiation, les grands principes

Objectif: **Comprendre les objectifs, principes et déroulé d'un processus de médiation**

- Définition / Valeurs / Le tiers médiateur / Les limites
- Déroulé d'une médiation en 3 étapes : 1) Poser le Cadre / 2) Explorer la situation / 3) Construire un accord 'gagnant - gagnant' si besoin / Contrat triangulaire de Fanita English



La médiation : un outil au service des relations dans la coordination de projet

Notre programme - Suite

JOUR 2

Accueil & Introduction

L'écoute

- Objectif: **Savoir distinguer les principales habitudes d'écoute et expérimenter des habitudes plus favorables**
- Apprendre à repérer les habitudes d'écoute : Conseils / Identification à soi / Minimisation ...
- Expérimenter des attitudes d'écoute plus favorables: Le non verbal / Écoute active / Reformulation / Reflet / Résumé

La médiation en pratique

- Objectif: **Découvrir la médiation de manière concrète**
- La négociation raisonnée
- Être à l'écoute de soi et de l'autre
- Focus sur l'impartialité: Le point de vue de l'autre / L'écoute
- Le cadre d'application: Savoir utiliser la démarche dans ses propres conflits / Faire appel à une personne extérieure

Médiation : Expérimentations

- Objectif: **Expérimenter la posture de médiateur**
- Travail de cas pratiques apportés par les stagiaires
- Mises en situation : expérimentation par les stagiaires de processus de médiation
- Retours en grand groupe

Clôture

- Reprise des questions restées en suspens
- Reprise des objectifs des participants. Où chacun en est-il ? Avec quoi chacun repart-il ?



La médiation : un outil au service des relations dans la coordination de projet

Notre programme - Suite

JOUR 3

Accueil & Introduction

- Retour sur les situations vécues par les participants depuis la session précédente.

L'écoute

- Objectif: **Ancrer via l'expérimentation de nouvelles habitudes d'écoute**
- Retour sur les habitudes d'écoute (vue au jour 2)
- Expérimentation en binôme/trinôme

Approfondissements

- Objectif: **Différents approfondissements possibles en fonction des retours et des besoins des participants**
- Différencier *Observation et Interprétation des faits*
- Accueillir et comprendre le rôle des émotions
- Comprendre la place des besoins & différencier *Besoins et Stratégies*

Médiation : Expérimentations

- Objectif: **Expérimenter la posture de médiateur enrichie des différents approfondissements**
- Travail de cas pratiques apportés par les stagiaires
- Mises en situation : expérimentation par les stagiaires de processus de médiation
- Retours en grand groupe

Clôture

- Reprise des objectifs des participants. Où chacun en est-il ? Avec quoi chacun repart-il?
- Questionnaire de satisfaction

Moyens & ressources pédagogiques

- Démarche interactive avec quelques apports théoriques et méthodologiques et nombreux exercices pratiques et mises en situation à partir de cas concrets apportés par les stagiaires.
- Jeux de rôle
- Réflexions de groupe
- Supports divers: Power point / Paper board / Vidéos / photo langage...
- Evaluation tout au long de la formation

Modalités

- Public : Atelier pour un groupe de 10 à 12 personnes volontaires et intéressées par le sujet
- Aucun prérequis
- 2 jours + 1 jour
- En présentiel ou distanciel pour le 3ème jour

Contactez-nous

formation@apajh.asso.fr

Tour Maine-Montparnasse
33, avenue du Maine -75755 Paris cedex 15