



**Programme détaillé, intervention de Gilles DUVERGER-NEDELLEC et Sylvie ADIJES**

**La formation est basée sur des exposés théoriques brefs alimentés de nombreux exercices et mises en situation.**

**La totalité du programme sera réalisé. En fonction des préoccupations et questions des participants, il pourra évoluer selon une progression différente de l'emploi du temps annoncé.**

**La formation se déroulera sur six jours :**

- **Le mercredi 10 septembre 2014**
- **Jeudi 11 septembre 2014**
- **Le jeudi 20 novembre 2014**
- **Le vendredi 21 novembre 2014**
- **Le jeudi 11 décembre 2014**
- **Le vendredi 12 décembre 2014**

**La présence aux six jours est requise.**

**1<sup>er</sup> jour**

**Matin :**

Introduction : présentation des participants. Présentation des formateurs.  
Comprendre le déroulement de la formation.

Un peu de théorie

Le conflit : comprendre le conflit dans ses différentes dimensions.

Détecter les différentes causes et dimensions du conflit.

Les acteurs du conflit, leurs positionnements, leurs présentations du conflit.

Comprendre l'escalade conflictuelle et les mécanismes en cause.

Exercice : « le conflit pour moi c'est ... », « quand je suis dans un conflit, je ... », « quand je vois un conflit, je ... ».

Quel est votre comportement spontané ? Sur la base de la grille de Porter et de Thomas Killman, quelles réponses choisissez vous le plus spontanément ?

**Après midi :**

L'accueil en médiation : les éléments indispensables de l'accueil ; première approche des règles de déontologie et présentation des règles de la médiation.

Construction de votre propre accueil

Exercice : entraînement à l'accueil et la présentation des règles de la médiation.

**2<sup>ème</sup> jour**

**Matin :**

Différencier sa pratique professionnelle de la pratique du médiateur.

Le déroulement du processus de médiation : les différentes étapes de la médiation : sur la base de la Roue de Fiutak, analyser les conflits et permettre aux parties de trouver leur solution de façon créative et réaliste, avec les engagements nécessaires à l'appui.

Les phases de la médiation : les différents niveaux du conflit, leurs causes, (les intérêts, besoins, préoccupations de chacune des parties)

**Pause**

Mise en situation : la présentation des règles et le début d'une médiation joué en grand groupe avec analyse et débriefing détaillé

**Après-midi :**

Connaître les principales méthodes de résolution alternative des conflits, bilan des ADR  
Panorama de la médiation en France ; sociale, familiale, pénale, en entreprise.....  
Les diverses formes de médiation possibles : rencontre individuelle, plénière, caucus, va-et-  
vient...  
La médiation face à l'action judiciaire  
La médiation judiciaire et la médiation conventionnelle.

**Pause**

Mise en situation : un cas de médiation

**3ème jour**

**Matin :**

D'entendre à écouter et à comprendre : les premiers pas essentiels  
Précédant la résolution du problème  
Tour de table questions réponses au regard de la journée de la veille.  
ECOUTE, EMPATHIE, REFORMULATION, NON-JUGEMENT, EMOTIONS  
Ecouter le dit et le non-dit, le discours derrière les mots, les valeurs, les tensions  
Être sensible au langage du corps : le sien, celui de l'autre, celui d'un groupe  
Être neutre dans son écoute. Est-ce possible ? Est-ce souhaitable ?  
Comment dissocier l'écoute compréhensive du jugement de valeur ?  
Faciliter l'expression des émotions et du ressenti sans attaquer ni fragiliser l'autre,  
Travailler sur le « je » et le « tu » : De qui parlons-nous et comment en parlons-nous ?  
Comment les relations fonctionnent parfois en miroir ? Comment passer d'un savoir-faire à un  
savoir être ?

Exercices pratiques et « jeux » - Mises en situation proche des situations professionnelles  
rencontrées :

La reformulation,  
Les questions ouvertes, les questions fermées,  
Exercices pratiques de mises en situation  
Jeu de rôle sur un cas de médiation commerciale.

**Après-midi :**

Suite du travail de la matinée  
Mise en situation en utilisant l'ensemble des « outils » : questions, reformulation, émotions,...

4<sup>ème</sup> jour

**Matin :**

La créativité en médiation : comment la stimuler, comment l'intégrer dans le processus de médiation, comment ainsi faire de la médiation un processus « gagnant-gagnant » et non un simple compromis.

Mise en situation de médiation.

**Après-midi :**

La spécificité de la médiation commerciale.

Les apartés : comment et quand les utiliser ?

Intégrer le droit dans la médiation.

La spécificité de la médiation en présence d'avocats.

La fin de la médiation : accord verbal, transaction, homologation de la transaction.

Exercices pratiques de mises en situation :

Jeu de rôle sur un cas de médiation commerciale.

5<sup>ème</sup> jour

**Matin :**

Comment convaincre les personnes de venir en médiation et cas de manifestations de doutes, d'opposition, ...

L'alternative en cas d'absence d'accord ; apprendre à faire mesurer la ME.SO.RE, meilleure solution de rechange.

Approfondissement des quatre phases de la médiation et de la posture du médiateur : les difficultés rencontrées par les médiateurs, la volonté de juger, de trouver une solution, d'amener les parties vers la solution du médiateur.

Se connaître et se re-connaître médiateur aviseur, médiateur-accoucheur...

Mise en situation : jeux de rôle de médiation

**Après-midi :**

Suite du travail de la matinée

La co-médiation : première approche

Mise en situation : jeux de rôle de médiation

**6ème jour**

**Matin :**

Mises en situation centrées sur le dépassement des difficultés à partir du bilan des cinq premières journées  
Construction par chacun des participants de sa personnalité de médiateur, au travers de jeux de rôle  
L'éthique du médiateur et la déontologie en matière de médiation  
Le développement de la médiation en France et en Europe : les permanences dans les tribunaux français  
L'IEAM présentation du Centre et de son fonctionnement.

Jeu de rôle de médiation

**Après-midi :**

**Evaluation générale**

Test théorique  
Evaluation de la formation