



## PARCOURS MÉDIATION

Approche transversale

- Éthique et déontologie dans les pratiques d'accompagnement
- Regards croisés sur la médiation
- L'entretien
- L'approche systémique
- La communication non violente
- Animer des groupes
- La gestion collaborative du conflit : théorie de la négociation raisonnée

# PARCOURS MÉDIATION APPROCHE TRANSVERSALE

NOUVEAU

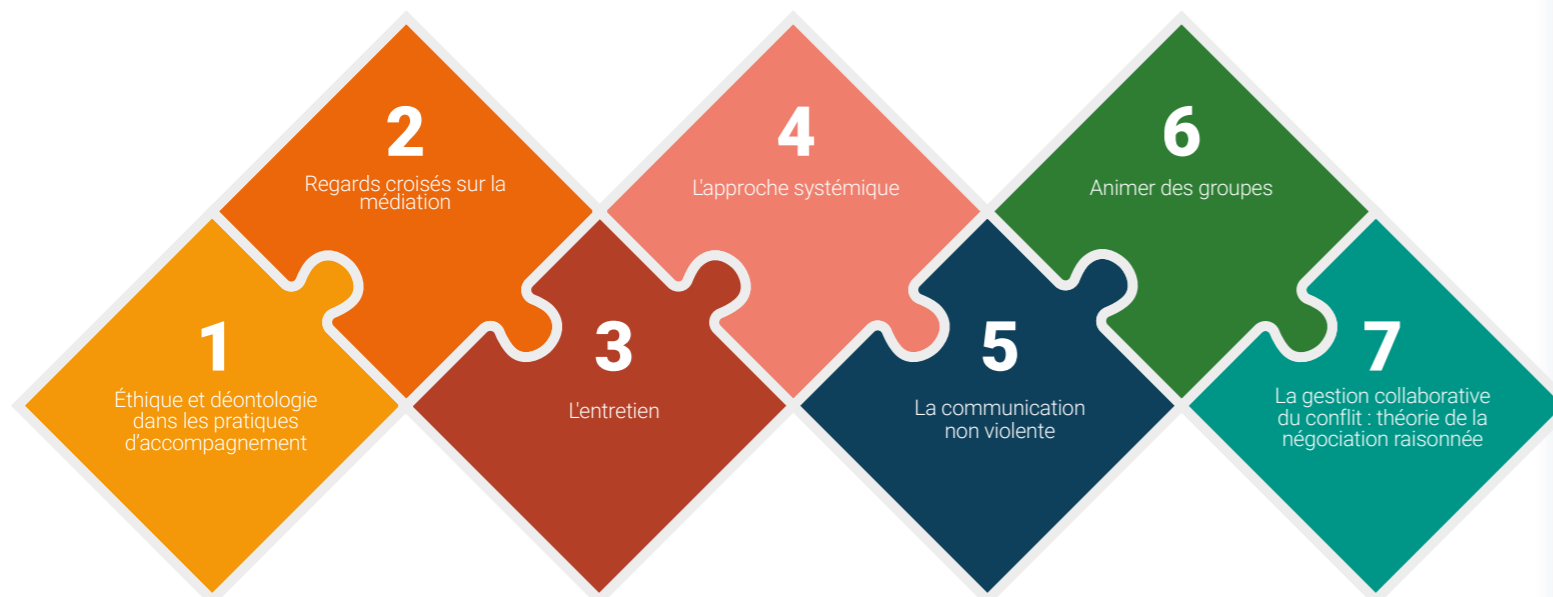
La médiation est une pratique qui associe une vision sociale de la relation basée sur une éthique de la relation et de la communication où l'autre est reconnu dans ses compétences.

Cette intervention induit une posture professionnelle spécifique.

Elle nécessite une vision philosophique, pragmatique et pratique de la rencontre avec l'autre et repose sur une déontologie professionnelle incarnée.

## NOUS VOUS PROPOSONS :

- Une formation « à la carte » construite en **7 blocs de compétences**.
- Une formation encadrée par notre référent pédagogique **Martine MURER**, responsable du secteur « MÉDIATION » référente métier : médiation familiale et médiation sociale.
- Une équipe d'intervenants pluridisciplinaires, médiateurs, avocats, thérapeutes, tous formés à la médiation familiale.



## PUBLIC ET PRÉREQUIS

Ce parcours est ouvert à toute personne, tout professionnel souhaitant acquérir une posture de tiers « médiateur » dans son secteur professionnel : ressources humaines – équipes d'intervenants sociaux ... et acquérir également des « outils » professionnels dans la gestion des conflits interpersonnels.

**Prérequis pour suivre cette formation : exercer dans la relation à autrui (dans l'entreprise, l'intervention sociale, médicale, juridique, ...) avoir un diplôme de niveau 6 et/ou une expérience professionnelle dans son domaine de plus de 3 ans.**

## MÉTHODE

Apports théoriques, études de cas, mises en situation, capitalisation des expériences des apprenants, développement du raisonnement " diagnostique ".



€ Période de mise en œuvre des formations : mars à décembre 2024.  
Pour plus d'informations, contacter l'assistante de formation.



En fonction  
du parcours



✓ EPE-IDF  
5, impasse Bon Secours  
75011 PARIS

Intra  
au sein de votre structure

Distanciel



### FORMATION ANIMÉE PAR :

Une équipe d'intervenants pluridisciplinaires, médiateurs, avocats, thérapeutes, formés à la médiation familiale et sociale, des formateurs-experts formés à la systémie et à la communication non violente.

Possibilité de construire son parcours « à la carte »

**Parcours complet : 17 jours - 119h**

ENTREPRISE/OPCO : 4 760€

FINANCEMENT PERSONNEL : 4 250€ TTC



Référence : Z-PME01-> Z-PME07

**Zahra REFFAS - Assistante de formation**

01 44 93 43 58

zreffas@epe-idf.com

## OBJECTIFS PROFESSIONNELS

- Construire un cadre d'intervention professionnelle.
- Contractualiser et garantir le cadre de la médiation.
- Confirmer la possibilité de l'engagement dans la relation des « médié.es ».

## ÉVALUATION DES ACQUIS DE LA FORMATION

En dehors de l'évaluation formative réalisée tout au long de la formation (exercices, mises en situation, quizz, QCM, études de cas), une évaluation sommative sera réalisée à la fin de chaque bloc de compétences.

Type(s) d'évaluation sommative : QUIZZ, QCM, étude de cas, mise en situation.

# PARCOURS MÉDIATION APPROCHE TRANSVERSALE

## BLOC DE COMPÉTENCES 1

Éthique et déontologie dans les pratiques d'accompagnement

### OBJECTIFS

- Différencier les règles de la morale, du métier.
- Délimiter/Cadrer la pratique, agir selon la déontologie du métier.
- Évaluer la place de la loi dans le champ de la médiation.

### CONTENUS

- Comprendre les notions éthiques de la médiation et la déontologie qui en découle, colonne vertébrale de toute pratique de médiation.
- Les règles immuables et les règles modulables.
- Les différents types de médiation.
- Les limites de la médiation et l'orientation.
- Les règles de lois concernant la médiation.

### DURÉE ET DATES

**3 jours - 18-19-20 MARS 2024**

ENTREPRISE/OPCO : 840€ -  
FINANCEMENT PERSONNEL : 750€

### MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Quiz/Questionnaires.
- Outils projectifs « Projeter les valeurs personnelles ».

## BLOC DE COMPÉTENCES 2

Regards croisés sur la médiation

### OBJECTIFS

- Ajuster la posture professionnelle afin de proposer un accompagnement dynamique constructif et coopératif.
- Passer de la posture de 1/3 directif à la posture de 1/3 facilitateur.
- Dépasser la posture « expert en diagnostic » pour aller vers la reconnaissance des compétences des personnes.

### CONTENUS

- Connaître et se familiariser avec l'esprit et les principes de la médiation applicables en contexte d'intervention contrainte (judiciaire, hiérarchique...).
- Développer des compétences pour travailler autour d'enjeux relationnels complexes.
- Être tiers dans une relation : l'utilisation de la technique de reformulation à l'appui d'un cadre d'intervention.

### DURÉE ET DATES

**3 jours - 02-03-04 AVRIL 2024**

ENTREPRISE/OPCO : 840€  
FINANCEMENT PERSONNEL : 750€

### MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Quiz/Questionnaires.
- Mise en situation.

## BLOC DE COMPÉTENCES 3

L'entretien

### OBJECTIFS

- Cadrer un entretien.
- Conduire des entretiens selon différentes approches (directifs, semi-directifs...).
- Sensibiliser à différentes approches dans la résolution de conflits.

### CONTENUS

**L'entretien duel (Référénts théoriques : T. Gordon, C. Rogers, P. Watzlawick)**

- Les différents types d'entretien en fonction de l'objectif poursuivi.
- Les référents théoriques, indications.
- La préparation de l'entretien, le cadre, le déroulement, les différentes séquences.
- L'impact de sa « carte du monde » dans la communication.
- Le positionnement professionnel.
- La fonction, le rôle, la place de celui qui a la responsabilité de décider et mener un entretien.
- Les représentations, les valeurs, les modèles personnels concernant un individu, une famille, un couple.
- La gestion de ses émotions, de ses résonances personnelles au cours d'un entretien.
- Attitudes et techniques de base.
- La directivité, la non-directivité, quand les adopter ?
- L'empathie, le seuil d'acceptation, quand comprendre n'est pas forcément être d'accord.
- La clarification du message par la reformulation, la synthèse, le questionnement pertinent.

### DURÉE ET DATES

**2 jours - 14-15 MAI 2024**

ENTREPRISE/OPCO : 560€  
FINANCEMENT PERSONNEL : 500€

### MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Quiz/Questionnaires.
- Mise en situation.

## BLOC DE COMPÉTENCES 4

L'approche systémique

### OBJECTIFS

- Appréhender les concepts de l'approche systémique appliquée aux systèmes humains.
- Percevoir la communication en termes circulaires et d'interactions.
- Penser l'individu dans son contexte en se décentrant de ses propres représentations.

### CONTENUS

- Histoire de la systémique : les acteurs, les découvertes, les principes.
- La théorie des systèmes : les lois, les places, l'homéostasie.
- Une théorie de la communication : les interactions, le contexte.
- La pensée circulaire.

### DURÉE ET DATES

**2 jours - 24-25 JUIN 2024**

ENTREPRISE/OPCO : 560€  
FINANCEMENT PERSONNEL : 500€

### MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Quiz/Questionnaires.
- Mise en situation.

## BLOC DE COMPÉTENCES 5

La communication non violente

### OBJECTIFS

- Créer et maintenir d'un espace tiers de médiation.
- Aider à préciser la nature du conflit les besoins et les intérêts de chacun.
- Établir la reconnaissance réciproque du bien fondé de chacun dans ses demandes.

### CONTENUS

- L'importance de la communication non violente.
- Le cadre facilitant l'émergence de la connexion avant les résultats.
- Les techniques de communication CNV.
- Les étapes du processus de CNV en mode conscient.
- Le processus d'auto empathie.

### DURÉE ET DATES

**2 jours - 16-17 OCTOBRE 2024**

ENTREPRISE/OPCO : 560€  
FINANCEMENT PERSONNEL : 500€

### MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Quiz/Questionnaires.
- Mise en situation.

## BLOC DE COMPÉTENCES 6

Animer des groupes

### OBJECTIFS

- Définir les étapes et les modalités de mise en œuvre d'un groupe de parents selon les attentes des parents.
- Clarifier le positionnement de l'animateur.
- Disposer d'outils concrets pour animer des groupes de parents.

### CONTENUS

**Les différents types de groupe**

- La distinction entre les différents types de groupes : soutien, entraide, lien, effets thérapeutiques.
- Les différentes formes de groupe : ouvert, fermé, à thèmes, groupe de pères/groupe de mères, groupes mixtes, groupes de parents adoptants, groupes de parents face au deuil...

**Mise en place d'un groupe**

- La méthodologie : analyse des besoins, planification, sensibilisation, faire venir les parents.
- Les différents niveaux d'objectifs : ceux de l'institution, de l'intervention, du groupe, des individus.
- Les étapes de mise en place et les difficultés.

**L'animateur**

- Les fonctions, les rôles et limites de l'animateur.
- Les outils de mise en relation.

**Introduction à la notion d'évaluation**

### DURÉE ET DATES

**3 jours - 04-05-06 DÉCEMBRE 2024**

ENTREPRISE/OPCO : 840€  
FINANCEMENT PERSONNEL : 750€

### MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Quiz/Questionnaires.
- Mise en situation avec des outils d'animation de groupe.

## BLOC DE COMPÉTENCES 7

La gestion collaborative du conflit : théorie de la négociation raisonnée

### OBJECTIFS

- Appréhender le concept de la négociation raisonnée.
- Définir la négociation sur intérêt.
- Différencier la négociation raisonnée des autres modes de résolution des conflits.

### CONTENUS

- Définition et origine de la négociation raisonnée.
- Présentation théorique de la négociation raisonnée.
- Les différentes étapes de la négociation raisonnée.
- Les 4 grands principes de la négociation raisonnée.
- Difficultés que le médiateur peut rencontrer lors de la négociation.
- Les différents obstacles à la médiation.
- Les difficultés lors de la négociation.
- Du fait des personnes.
- L'objet de la médiation.
- Attaque du médiateur.

### DURÉE ET DATES

**2 jours - 18-19 DÉCEMBRE 2024**

ENTREPRISE/OPCO : 560€  
FINANCEMENT PERSONNEL : 500€

### MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Quiz/Questionnaires.
- Mise en situation de négociation.

## CERTIFICATION

Pour obtenir la certification, les apprenants doivent suivre l'intégralité du parcours incluant les 7 blocs de compétences. La certification se déroule en fin d'année, entre novembre et décembre 2024, et comprend plusieurs critères :

1. **Une fiche de lecture** (3 pages) avec des critères spécifiques (mots clé, phrases principales, résumé...) (sélection d'une bibliographie) avec présentation orale.
2. **Évaluation du rôle du médiateur dans un cas pratique** (grille sur une situation de travail proposée par le formateur avec un scénario).
3. **Produire un écrit sur le transfert** (la mise en application) des apprentissages réalisés en formation sur le terrain professionnel (compétences / agir) afin d'évaluer la progression personnelle évaluée par l'apprenant lui-même (10 pages).

