

Les
Jeuudis

de l'

AVpou

Les
*Jeu*dis

de l'**AV**pu

EN VISIOCONFÉRENCE PAR ZOOM

COACHING MÉDIATION SUR L'ESPACE PUBLIC
par Christine Batteux, psychologue

JEUDI 1 AVRIL 2021 de 9h30 à 12h00

Comment réussir une médiation sur l'espace public ?

Les objectifs de la séance de coaching

- Dérouler le fil rouge d'une formation à la médiation pour des professionnels intervenant sur l'espace public
- Présenter les conditions de la réussite d'une médiation sur l'espace public.
- Repérer les modes de communication permettant de s'adapter à son interlocuteur.
- Identifier les techniques de communication favorisant un dialogue coopératif.
- Connaître les principaux signaux d'alerte permettant d'éviter un conflit.
- Appréhender une démarche de médiation.

Les enjeux de la médiation

Médiation = communication ciblée

- Propriétaires d'animaux
- Dépôts sauvages
- Dépôts de cartons
- Jet de mégots
- Jet de masques...

Médiation réussie = médiation préparée

- Formation des agents
- Préparation des argumentaires
- Volontariat des médiateurs

Les acteurs de la médiation

En interne

- Agents de terrain (agents de la propreté, jardiniers)
- Ambassadeurs du tri
- Policiers municipaux
- Médiateurs de rue
- Éducateurs canins municipaux

Relais d'opinion impliqués

- Conseils de quartiers
- Associations de riverains
- Citoyens impliqués (ambassadeurs du World CleanUp Day)

Professionnels missionnés

- Educateurs canins, vétérinaires, clubs canins

Encadrer la médiation

Définir les objectifs concrets

- Quelles sont les actions visées / priorités dans une période donnée

Retenir des critères de résultat et indicateurs de mesure

- A quoi, on considérera que ça fonctionne

Communiquer sur la mise en place de cette mission

- Comment on informe en interne et en externe

Accompagner le médiateur

- Comment on favorise son intégration

Accompagner le médiateur

Lui transmettre les données nécessaires à une bonne connaissance du terrain :

Les emplacements des équipements, le mode opératoire, la réglementation, les dispositifs mis à disposition, les outils de communication.

Lui expliquer la mission et ses objectifs et repérer ses réactions :

Motivations, résistances, craintes, ...

Le former aux bases de la communication et aux techniques efficaces

Interaction, cadre de référence, techniques affirmatives..

Lui apporter des outils et procédures formalisées

Plan, grilles d'observation, fiches de suivi...

Accompagner le médiateur

Lui fournir une liste de messages lui permettant de gérer différents cas :

Argumentaire type, traitements des objections.

Le sensibiliser aux situations difficiles et aux moyens de les gérer :

Conflit, agressivité, blocage...

Mettre en place une procédure de suivi individuel et collectif (si plusieurs médiateurs) :

Entretiens, visites de terrain, points réguliers...

Les bases de la communication avec autrui

La communication

**Communiquer vient du latin
« COMMUNICARE » qui signifie :**

**« METTRE EN COMMUN »
« ETRE EN RELATION AVEC »**

La communication

Première règle

Nous ne pouvons pas ne pas communiquer

Deuxième règle

La communication superpose deux niveaux :

- ➡ Le contenu objectif du message :
= ce sur quoi je communique

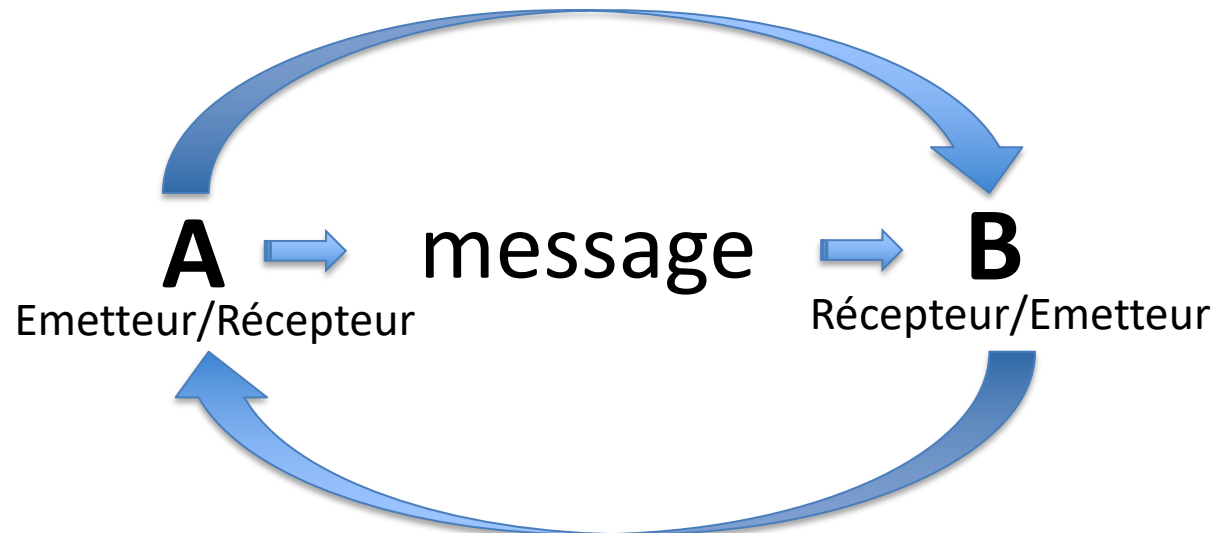
- ➡ La nature de la relation qui existe entre les interlocuteurs
= la façon dont je communique

L'interaction relationnelle

= **unité de mesure de la communication**

La communication est un système circulaire dans lequel les positions d'émetteur et de récepteur se superposent très vite.

→ **La conséquence rétroagit sur la cause et vice-versa**



Le cadre de référence

- ➔ **Filtre personnel à travers lequel chaque individu donne un sens aux informations qu'il perçoit dans la réalité afin de les structurer dans sa vision du monde.**
- ➔ **Est propre à chacun et dépend de nombreux facteurs : âge, histoire personnelle, valeurs, éducation, culture, contexte de vie, etc.**

Les modes relationnels

Le mode passif

Les besoins et les attentes de l'autre passent avant les siens propres et la prise en compte est centrée sur l'autre

Le mode agressif

Les besoins et les attentes personnels passent avant ceux de l'autre et la prise en compte est centrée sur soi

Le mode manipulateur

Satisfaction détournée de ses propres besoins qui laisse croire à l'autre qu'on le prend en compte

Le mode affirmatif

Expression de ses propres besoins et attentes tout en tenant compte de ceux de l'autre

Les outils de la communication avec autrui

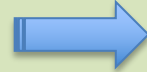

Les techniques de communication

- ➔ **La stratégie du questionnement**
- ➔ **La reformulation**
- ➔ **L'écoute**
- ➔ **Le message à la première personne**
- ➔ **L'énoncé d'observation**
- ➔ **Le recentrage**
- ➔ **Le recadrage positif**
- ➔ **Le silence**

L'argumentation

- ➔ **Le choix des arguments**
Sélectionner les arguments en fonction des interlocuteurs
à convaincre
- ➔ **Agencement des arguments**
Arrêter l'ordre dans lequel utiliser les arguments
- ➔ **Formalisation des arguments**
Choisir la forme que doit prendre chaque argument en fonction
du contexte et des objectifs

La gestion des conflits

Aggression**Agredior****1- aller vers, approcher****2- attaquer****Intrusion dans la sphère de mon espace protecteur** Espace physique, spatial Espace psychique**Peur**  **violence**

But : oublier sa faiblesse

La gestion des conflits

➔ **Maîtriser la forme de la relation**

A		B
x		y

A		x	➔	
B		y	➔	z

➔ **Veiller à ne pas réagir**

- Sortir de la spirale action / réaction / émotionnel
- Contrôle émotionnel

➔ **Eviter de discuter**

- Eviter argumentation / contre-argumentation
- Augmentation des zones d'accord

La gestion des conflits



Recadrer au lieu de rejeter

- Recadrer par rapport au contenu du sujet
- Eviter des jugements de valeur sur la personne
- Indiquer ses limites



Prendre de la distance

- Monter au balcon
- Se mettre en position de spectateur
- Se dire « Stop »



Ne pas répondre

- Dire qu'on ne répondra pas
- Regarder la personne avec une attitude assurée

La procédure de médiation

Avant la médiation

- ➔ **Identifier la situation et son contexte**
- ➔ **Favoriser la situation d'interpellation**
- ➔ **Sélectionner les arguments à utiliser**
- ➔ **Prévenir les objections**
- ➔ **Prendre conscience de son état émotionnel**

Pendant la médiation

- ➔ **S'appuyer sur la grille d'entretien et ses différentes étapes**
- ➔ **Repérer l'état émotionnel de l'interlocuteur**
- ➔ **Adapter son attitude en fonction de celui-ci**
- ➔ **Mettre fin à l'entretien si indicateurs d'alerte**
- ➔ **Utiliser des éléments matériels facilitateurs**
- ➔ **Renseigner une fiche d'observation (binôme?)**

Après la médiation

- ➔ **Evaluer la médiation à partir de la fiche d'observation**
- ➔ **Renseigner les indicateurs de mesure**
- ➔ **Echanger avec des collègues**
- ➔ **S'appuyer sur des recours institutionnels**
- ➔ **Repérer à quoi a abouti la médiation**

La grille d'entretien de base

Introduction : entrée en matière

➔ Objectifs

- Aborder la personne → personnaliser
- Repérer à qui j'ai à faire → prendre la température

➔ Démarche

- Aller vers l'autre
 - sourire – regard
 - distance sociale
- Créer le contact
 - dire bonjour
 - ton chaleureux
 - se présenter
 - donner le contexte global dans lequel vous intervenez
- Vérifier la disponibilité ?

Développement : dialogue



Objectifs

- Préciser la situation
- Savoir argumenter, convaincre
- Ouvrir sur des solutions
- Donner de l'information : réglementation, dépliant, dispositifs...



Démarche

- Susciter l'intérêt et s'appuyer sur un thème porteur
- Identifier les problèmes qu'il rencontre et les reformuler
- Poser des questions ouvertes : faire parler
- Centrer sur l'objectif de favoriser la propreté
- Ecouter les objections, les traiter
- Développer les argumentaires et présenter les avantages
- Apporter des informations sur les mesures existantes
- Illustrer par des chiffres ou des réglementations

Conclusion : prendre congé

➔ Objectifs

- Garder la conduite de l'entretien
- Savoir mettre fin à l'échange

➔ Démarche

- Prendre congé
 - Rappeler les points d'accord
 - Remercier l'interlocuteur de son attention
 - Adopter un ton chaleureux et sourire
 - Utiliser une formule de conclusion personnalisée
- Laisser une ouverture
 - Exprimer la possibilité de rencontres ultérieures
 - Offrir une disponibilité éventuelle
 - Renouveler les propositions faites
 - Dire au revoir



Merci pour votre attention

Je reste à votre disposition