

JOUR 1

Matinée

Introduction : de la formation en médiation organisée par la CCAI

Présentations

Syllabus et méthodes didactiques

Différents Modes de Résolution de Conflits

- Tribunal – Arbitrage – Conciliation – Médiation – Négociation
- Comparaison

Principes généraux de médiation – Ethique et philosophie

- Conflits et différends
- Sujets « médiables » et non « médiables »
- Médiation formelle et informelle

Démo par des médiateurs agréés et débriefing en groupe

Après-midi

Processus de médiation : vue d'ensemble

- Installation
- Faits et intérêts
- Options
- Négociation
- Décision
- Suivi

Introduction à la Négociation Raisonnée – Lien avec la médiation

- Définitions
- Liens entre la NR et la médiation en terme d'objectifs
- Les quatre modèles traditionnels de négociation
- La négociation sur position ou négociation compétitive
- L'alternative : la NR
 - Historique
 - Les 4 piliers
 1. Séparer les personnes du problème
 2. Chercher les intérêts derrière les positions
 3. Générer des options en vue d'un gain mutuel
 4. Décider sur base de critères objectifs
- Liens entre la NR et la médiation en terme de phases

Technique de jeux de rôle : introduction

Exercice de médiation

JOUR 2

Matinée

Le Conflit

- Notion de conflit d'un point de vue mental et d'un point de vue émotionnel
- **Exercice**
- Eléments du conflit
- Problèmes de perception : introduction
- Etapes du conflit
- Concept de contribution
- **Exercice**
- Attitudes face au conflit
- **Test**
- Place du médiateur dans un conflit et limites

Sociologie de la médiation

- Cadres et théories sociologiques pour analyser les conflits et les techniques de médiation
- Sociologie des médiateurs et des médiés

Après- midi

Rôles et qualités du médiateur

Etape préliminaire – Premiers entretiens

- Entretien téléphonique
- Réunion d'information
 - Concept
 - Cadre
 - Règles
 - La co-médiation et la présence d'experts
 - Processus
 - Rôle des parties et du conseil
 - Modalités en ce compris les considération pratiques
- Préparation du médiateur / des co-médiateurs / isolément / à deux : agenda, clarification et répartition des rôles

Exercice

JOUR 3

Matinée

Protocole de médiation

- Contenu
- Dispositions légales
- Signature
- Examen de différents modèles

Démo

Phase d'installation

- Accueil
- Installation de la salle
- Signature du protocole et vérifications
- Rappel de certains principes du processus (volontaire, confidentiel, rôle du médiateur, co-médiation, ...)
- Règles de communication
- Validation

Phase des faits et intérêts : introduction

- Utilité et finalité
- Notion d'intérêts et différence avec les positions
- Stratégies de base pour cerner les intérêts

Après-midi

Communication : introduction

- Quelques outils
 - Les questions
 - Ecoute active
 - Reformulation
 - Reconnaissance d'un point de vue émotionnel

Exercice sur les intérêts

Phase des options : introduction

- Notion et différence avec les solutions
- Faire appel à la créativité du groupe
- Stratégies de base pour cerner les options

Technique de jeux de rôle : approfondissement

Exercice de médiation

JOUR 4

Matinée

Co-médiation

- Principes : rôles de chacun, avantages, et pré requis
- Particularités
 - Particularités du protocole en cas de co-médiation et de participation d'experts
 - Rôles et qualités particuliers des médiateurs dans le cadre de la co-médiation
 - Phase d'installation : particularité en cas de co-médiation
 - La dynamique particulière de communication dans la co-médiation
 - Phase des faits et intérêts : particularité en cas de co-médiation
 - Phases des options : particularité en cas de co-médiation

Communication : approfondissement

- Problèmes liés à la communication
- Communication verbale : d'autres outils
 - Parler pour soi (utiliser le « Je »)
 - Le résumé
- Communication non verbale
 - Notion
 - Quelques aspects de la communication non verbale
 - Silence
 - Posture
 - Contact visuel
 - Toucher
 - Arrangement des places assises

Exercice de co-médiation

Après-midi

La loi du 21 février

- Médiation volontaire et judiciaire
- Différences entre médiateurs agréés et non agréés
- Procédure
- Suspension
- Prescription
- Confidentialité
- Quid de la co-médiation
- Commission Fédérale : organes et composition ; rôle ; règlements édictés

Aspects humains et psychologiques de la médiation

→ Perception : approfondissement

- Objectif de la médiation
- L'impact de la co-médiation sur le travail des perceptions
- Les activités naturelles de l'esprit
- Les modèles mentaux

Exercice sur la perception et la communication

→ Emotions

- Le problème des émotions dans notre conception occidentale
- L'impact de la co-médiation sur la gestion des émotions en médiation
- L'intelligence émotionnelle : introduction
 - Conscience émotionnelle de soi
 - Gestion des ses propres émotions
 - Conscience émotionnelle de l'autre
 - Gestion des émotions de l'autre

Exercice sur les émotions

JOUR 5

Matinée

Caucus

- Concept
- Quand et pourquoi ?
- Comment ?
- Confidentialité
- Dynamique particulière en co-médiation

Intérêts : approfondissement

- Ce qui compte et pourquoi ?
- Quelques pistes de réflexion
 - Pyramide de Maslow
 - Les enjeux fondamentaux
- Dans le feu de l'action
 - Contrôle
 - Bilatéralité
 - Gestion des émotions et empathie
 - Prendre des notes

Exercice de co-médiation

Après-midi

Usage du tableau

- Quand et pourquoi ?
- Comment ?
- Avantages
- Dynamique particulière en co-médiation

Options : approfondissement

- Options et Suggestions
- D'autres outils pour stimuler la créativité
- Evaluation des options

Exercice de co-médiation

JOUR 6

Matinée

La déontologie

- Dispositions légales et doctrinales : belges et européennes
- Déontologie de la médiation telle que définie par la Commission fédérale de médiation
- Examen de quelques autres règlements
 - Code de déontologie AMF
 - Code de déontologie BBMC
 - Règlement de déontologie de l'OBFG

Phase de négociation : introduction

Phase de décision et clarification

- Rédaction de l'entente
- Particularité en cas de co-médiation

Suivi

Exercice de médiation

Après-midi

Exercice de co-médiation récapitulatif des 6 premiers jours

JOUR 7

Matinée

Droit et médiation : introduction

- Place du droit dans la médiation : enjeu du différend soumis au médiateur
- Droits des obligations et des contrats : principes généraux
- Examen de clauses ou contrats relatifs à la médiation
- Qualification de l'entente, interprétation, causes de nullité, sanctions en cas de non-respect
- Obligations et responsabilité civile du médiateur, tant envers les parties qu'envers les tiers

Concept de test de réalité

Exercice de co-médiation

Après-midi

Gestion des conseils externes (avocats, experts, ...)

- Problématique du déséquilibre de pouvoirs en termes de connaissance
- Cadre d'intervention
- Risques et gestion
- Problématique propre à la co-médiation du type CCAI

Gestion du cadre, du processus et du temps : équilibre et déséquilibre
→ particularité en cas de co-médiation

Impact de la disposition dans l'espace : places assises
→ particularité en cas de co-médiation

Exercice de co-médiation

JOUR 8

Matinée

Droit et médiation : spécificités du droit immobilier

- Droits des obligations et des contrats : spécificités du droit immobilier
- Relation architecte- entrepreneur : assurance, responsabilité, et indépendance
- Les garanties : décennales et vices cachés
- Loi Breyne
- Copropriété
- Impact des règles d'urbanisme
- Troubles de voisinage
- Expertise et médiation

Après-midi

L'intelligence émotionnelle : approfondissement

- L'empathie
- L'influence

Les stratégies face aux situations d'impasses

- Personnes qui sont dans une colère extrême
- Personnes qui pleurent ou sont dans une crise d'angoisse
- Personnes qui sont silencieuses
- Personnes qui viennent de mauvaise foi
- Personnes qui sont hors de contrôle
- Personnes qui menacent de s'en aller
- Personnes qui attaquent le médiateur
- Personnes qui mentent
- Personnes qui prétendent ne pas avoir de problèmes
- Personnes qui sont obnubilées par les faits et la vérité
- Personnes qui tournent en rond et ne cessent d'accuser l'autre
- Personnes qui campent sur leur position
- Trop ou beaucoup de points à aborder
- On cale sur la fin

→ Particularité en cas de co-médiation

Exercice de co-médiation

JOUR 9

Matinée

Rôle du conseil

- Notion d'acteur principal et d'agent
- Conflits d'intérêts et identification des intérêts en présence
- Perception et moyens d'actions du médiateur en rapport avec ce conflit d'intérêt

Exercice

- Premiers contacts avec le client
- Premiers contacts avec l'autre conseil
- Choix du médiateur et premiers entretiens avec le médiateur
- Préparation de la médiation par le conseil
 - L'autoévaluation
 - L'évaluation de l'autre
 - L'évaluation du contexte
- Attitude et interventions pendant le processus
- Débriefing et re-préparation entre les séances
- Rédaction de l'entente
- Suivi
- Gestion du conseil « interne » par les co-médiateurs

Exercice

Après-midi

La Négociation Raisonnée : approfondissement

- Introduction
 - Rôle du médiateur
 - La phase de négociation
 - Les parties sont de piètres négociateurs
 - Rappels sur la négociation sur position
 - Enseignements de la NR bénéfiques à l'entièreté du processus de médiation
 - Rappel des quatre piliers
 - Précision de vocabulaire: étapes intégrative et distributive
 - Les phases de la négociation raisonnée
- La préparation
 - Les questions des médiateurs

Exercice de co-médiation

JOUR 10

Matinée

La Négociation Raisonnée : approfondissement, suite

- La création (et le maintien) d'un climat de confiance
 - Pourquoi la confiance est-elle importante?
 - Mécanismes rationnels en vue de construire (et maintenir) une relation de confiance
 - Mécanismes émotionnels en vue de construire (et maintenir) une relation de confiance

- Les intérêts
 - Bâtir la confiance
 - Poser des questions diagnostiques Mécanismes rationnels en vue de construire (et maintenir) une relation de confiance
 - Fournir de l'Information
 - Subdiviser les sujets/ les points de négociation

Exercice de co-médiation

Après-midi

- Les options
 - La créativité - La voix du jugement - Le savoir dormant - Analogie – Transposition
 - Rappel des techniques de base pour générer des options
 - Techniques avancées
 - Identifier les différences entre les parties
 - Les perspectives: de Bono
 - Rappel de la suspension

Exercice de co-médiation

JOUR 11

Matinée

La Négociation Raisonnée : approfondissement suite

- La négociation proprement dite
 - Techniques avancées en vue d'atteindre un accord intégratif
 - Techniques de distribution
 - Pièges

Exercice de co-médiation

Expert technique

Après midi

Médiations multipartites

Médiations multiculturelles

Médiations multilingues

Les personnes difficiles

- L'absence de coopération de l'autre
- Les cinq barrières à la coopération
- Les cinq étapes stratégiques
- La détection du mensonge

Exercice de co-médiation

JOUR 12

Matinée

Exercice de co-médiation récapitulatif

Après-midi

Fonctionnement de la Chambre

Vaincre les réticences à la médiation

Sous l'angle :

- des conseils (rappel)
- des parties
- des experts
- du médiateur
- des prescripteurs tiers

Récapitulation des 12 jours

Questions et Réponses spécifiques