



**INSTITUT D'EXPERTISE, D'ARBITRAGE ET DE
MEDIATION**

Association régie par la loi du 1^{er} juillet 1901

N° d'agrément de prestataire de formation : 11 75 40006 75

PROGRAMME DE FORMATION

Programme détaillé, intervention de Gilles DUVERGER 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, de 10 heures à 19 heures, les :

- **Lundi 5 novembre 2012**
- **Mardi 6 novembre 2012**
- **Mardi 13 novembre 2012**
- **Mercredi 14 novembre 2012**
- **Mardi 27 novembre 2012**
- **Mercredi 28 novembre 2012**

La présence aux six jours est requise.

1^{er} 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 ... ».

Après midi :

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

Exercice : face à différentes situations, votre réponse et vos réactions face aux comportements de l'autre.

2ème 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 : l'accueil en médiation et la présentation des règles 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 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
Etre 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,...

4ème jour

Matin :

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

Après-midi :

Suite du travail de la matinée

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.

5^{ème} jour

Matin :

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

Mises en situation centrées sur le dépassement des difficultés à partir du bilan des trois premières journées

Construction par chacun des participants de sa personnalité de médiateur, au travers de jeux de rôle

Après-midi :

Suite du travail de la matinée

Mise en situation : jeux de rôle de médiation

6^{ème} jour

Matin :

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

Questions – réponses

Après-midi :

Evaluation générale en sous groupes :

Groupe I : test théorique

Groupe II : mise en situation ; médiation évaluée par Sylvie ADIJES ou Gilles DUVERGE-NEDELLEC