

3.00 crédits	0 h + 48.0 h	Q1 et Q2
--------------	--------------	----------



**Cette unité d'enseignement n'est pas accessible aux étudiants d'échange !**

Langue d'enseignement	Français
Lieu du cours	Bruxelles Saint-Louis
Acquis d'apprentissage	<p><b>A la fin de cette unité d'enseignement, l'étudiant est capable de :</b></p> <p>L'objet du cours est de permettre de consolider et d'approfondir les techniques, outils et compétences acquis en première année, d'y ajouter des éléments complémentaires indispensables issus de la négociation raisonnée ainsi que quelques sujets supplémentaires caractéristiques des médiations civiles, commerciales et sociales dans le but de permettre aux participants de mener des médiations formelles (tombant dans l'application de la loi de 2005) mais aussi de les utiliser dans le cadre plus informel de l'entreprise ou des relations en milieu professionnel en général.</p> <p>Ceci implique dès lors l'acquisition par les étudiants notamment des techniques rationnelles et des compétences émotionnelles suivantes :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Assurer un lien et un accord sur le travail de médiation en réunion préliminaire</li> <li>2. Instaurer la préparation des parties (par les conseils) en vue de la médiation</li> <li>3. Instaurer un cadre et le maintenir tant pendant les séances qu'entre les séances</li> <li>4. Créer un lien de confiance</li> <li>5. Penser et parler en termes de système de contributions</li> <li>6. Identifier une pluralité de sujets et de sous-sujets</li> <li>7. Identifier ses émotions et les émotions de l'autre</li> <li>8. Identifier les besoins et intérêts mutuels principalement derrière les émotions</li> <li>9. Bien communiquer verbalement et non verbalement</li> <li>10. Gérer les émotions</li> <li>11. Utiliser les émotions positives, à savoir utiliser ses émotions pour accroître son efficacité (au niveau de la réflexion, des décisions, des actions), et utiliser les émotions des autres pour accroître leur efficacité (au niveau de la réflexion, des décisions, des actions) ; en particulier 11.1 induction chez les clients et les conseils, d'émotions positives, 11.2 La créativité en vue de la genèse d'options en vue d'un gain mutuel, 11.3 Evaluation juste/réelle du risque</li> <li>12. Assurer l'exploitation des ressources identifiées ou créées</li> <li>13. Gérer la phase de négociation ainsi que les tendances distributives des clients et des conseils tout au long de la médiation</li> <li>14. Assurer l'atteinte par les parties un accord sage et professionnel</li> </ol>
Modes d'évaluation des acquis des étudiants	<p>L'évaluation des participants s'effectue de manière continue tout au long de la formation, par l'utilisation des méthodes suivantes, le tout dans une optique de coacher les participants, de les faire progresser et de leur faire acquérir de meilleures compétences :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluation continue à l'occasion des mises en situation pratique, effectuée et supervisée par un coach ou un des formateurs, qui délivre ses observations sur l'application des outils et méthodes ainsi que sur l'attitude du participant</li> <li>2. Autoévaluation par le participant de ses prestations de médiateur lors de l'exercice, sous forme d'un formulaire à compléter et à renvoyer aux titulaires</li> <li>3. Exercice à relais en plénière supervisé par les deux titulaires</li> <li>4. Travail écrit en groupe de 3 à 4 participants sur l'utilisation possible des outils et techniques de médiation appliqués à l'entreprise (sous l'optique prévention, gestion ou résolution de conflits)</li> <li>5. Un examen écrit final sur les matières et la pratique vues au cours des deux années.</li> </ol>

<p>Méthodes d'enseignement</p>	<p>Le cours est dispensé en binôme afin de faire bénéficier les participants de l'expérience différente de chacune des praticiennes et de permettre un encadrement plus personnalisé.</p> <p>Les cours sont interactifs et offrent la possibilité aux participants de poser des questions, de faire part de cas vécus ou de difficultés qu'ils rencontrent dans la mise en application des techniques, outils, compétences de négociation raisonnée et de médiation dans leur vie professionnelle.</p> <p>Des touches de théorie sont illustrées d'exemples tirés de la pratique des praticiennes. Les points d'apprentissage sont mis en pratique par les participants à travers des exercices et des jeux de rôle supervisés par les praticiennes.</p> <p>Des démonstrations illustrent des situations de médiation.</p> <p>Des lectures sont demandées aux participants d'une séance de cours à l'autre en vue d'une assimilation de la matière plus efficace.</p> <p>Des devoirs relatifs à des jeux de rôle effectués pendant les séances de cours sont demandés pour la bonne poursuite des cas d'une séance de cours à l'autre afin que l'expérience tirée par les participants soit la plus proche possible de la réalité</p> <p>Un travail écrit, réalisé en groupe de 3 à 4 participants, nécessitant une réflexion personnelle et par analogie, permet également aux participants de s'approprier la matière. Si possible, des praticiens de divers horizons viendront témoigner de l'usage des outils, techniques et compétences issus de la médiation dans leur cadre professionnel particulier ou de leur expérience particulière de médiation.</p> <p>Le feedback donné par les praticiennes aux participants concernant les progrès ou l'utilisation adéquate ou inadéquate de certains outils, techniques ou le besoin de développer certaines compétences se fait après une concertation entre elles afin de vérifier leur perception et ce dans un esprit constructif et non de critique. Il est utile pour les participants de prendre ce feedback comme un incitant à une évolution positive et non comme des critiques afin d'évoluer plus rapidement.</p>
<p>Contenu</p>	<p>Le plan général des enseignements, adaptés en fonction de l'évolution des participants, porte sur les points suivants :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Les outils et techniques de médiation inspirés de la « Négociation Raisonnée » appliqués à la médiation civile et commerciale et à la médiation sociale</li> <li>2. Le rôle du conseil en médiation civile et commerciale et en médiation sociale <ul style="list-style-type: none"> <li>Premiers contacts avec le client</li> <li>Premiers contacts avec l'autre conseil</li> <li>Choix du médiateur et premiers entretiens avec le médiateur</li> <li>Préparation de la médiation par le conseil</li> <li>Attitude et interventions pendant le processus</li> <li>Débriefing et re-préparation entre les séances</li> <li>Rédaction de l'entente</li> <li>Suivi</li> </ul> </li> <li>3. Le rôle de l'expert (financier, technique, psychologique, juridique...) dans la médiation</li> <li>4. Les médiations multipartites, multiculturelles, multilingues</li> <li>5. La gestion des personnes « difficiles »</li> <li>6. Les enjeux fondamentaux et les quatre dimensions dans les médiations civiles et commerciales et dans les médiations sociales : <ul style="list-style-type: none"> <li>Quatre Dimensions : physique, mentale, émotionnelle et conscience.</li> <li>Emotions négatives et positives</li> <li>Impact des émotions négatives sur le processus de médiation</li> <li>Approche des enjeux fondamentaux comme grille de lecture et comme effet de levier</li> <li>Reconnaissance</li> <li>Statut</li> <li>Rôle</li> <li>Autonomie</li> <li>Appartenance</li> </ul> </li> <li>7. La médiation en entreprise <ul style="list-style-type: none"> <li>Application par analogie des outils, techniques et compétences enseignées dans le cadre de la prévention et de la gestion des différends au sein des entreprises. Collectes d'informations et de paramètres, organigramme, structuration d'une intervention. Aspects systémiques et modèles mentaux propres aux entreprises.</li> </ul> </li> </ol>
<p>Faculté ou entité en charge:</p>	<p>DRTB</p>

<b>Programmes / formations proposant cette unité d'enseignement (UE)</b>				
Intitulé du programme	Sigle	Crédits	Prérequis	Acquis d'apprentissage
Certificat inter-universités en médiation : spécialisation en médiation civile, commerciale et sociale	MECB2FC	3		