

Le Coaching du CLIENT en MÉDIATION Familiale

2 décembre 2015

COMMISSION OUVERTE DU BARREAU DE PARIS
Mode amiables de résolution des différends



Catherine EMMANUEL

« Mon but n'est pas de convaincre mon adversaire,
mais de m'unir à lui dans une vérité plus haute »
(Saint Thomas d'Aquin)

Le Coaching du CLIENT en MÉDIATION Familiale

- ☞ Comment **entraîner** les personnes de bonne volonté?
- ☞ Comment **convaincre** les sceptiques ?
- ☞ Comment **faire avec** les opposants farouches ?

Le Coaching du CLIENT en MÉDIATION Familiale

6 étapes clefs

- 1) **INFORMER** son client de l'existence des MARD
- 2) **EVALUER** la pertinence, ou pas, du recours à la médiation
- 3) **CONVAINCRE** son client et le confrère de l'intérêt d'une médiation
- 4) **PRÉPARER** son client à la rencontre de médiation
- 5) **ACCOMPAGNER** son client dans le processus de médiation
- 6) **RÉDIGER** le Protocole d'Accord de médiation

Le Coaching du CLIENT en MÉDIATION Familiale

INFORMER son client de l'existence des MARD

La
Procédure
Judiciaire

∞ La Médiation

∞ La Conciliation

∞ **L'Arbitrage**

∞ Le Droit Collaboratif

∞ La Procédure participative

Le Coaching du CLIENT en MÉDIATION Familiale

INFORMER son client de l'existence des MARC

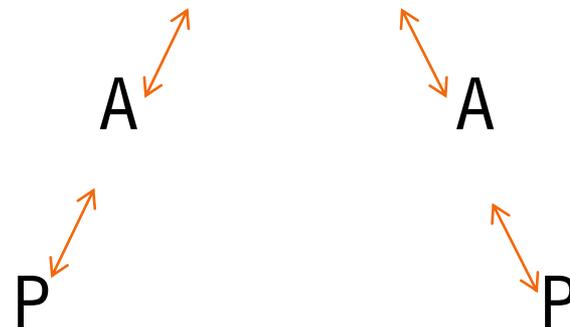
Logique
d'affrontement



2 perdants

Logique judiciaire

Juge 🖐️

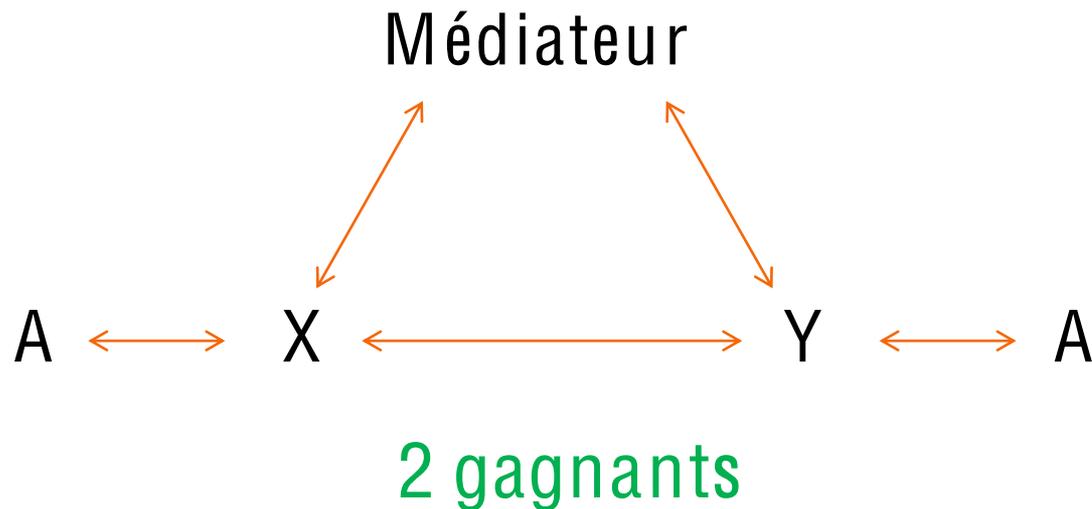


1 perdant / 1 gagnant

Le Coaching du CLIENT en MÉDIATION Familiale

INFORMER son client de l'existence des **MARC**

Logique de médiation



Le Coaching du CLIENT en MÉDIATION Familiale

INFORMER son client de l'existence des MARC

∞ La médiation familiale, c'est un

« processus structuré, quelle qu'en soit la dénomination, par lequel deux ou plusieurs parties tentent de parvenir à un accord en vue de la résolution amiable de leurs différends, avec l'aide d'un tiers, le médiateur, choisi par elles ou désigné, avec leur accord, par le juge saisi du litige » (*ordonnance du 16 novembre 2011, article 21*)

Le Coaching du CLIENT en MÉDIATION Familiale

EVALUER la pertinence, ou pas, du recours à la médiation

OUI si :

- ⌘ Possibilité de **négocier** et besoin de renouer le **dialogue**
- ⌘ Nécessité de recréer ou préserver un **lien**
- ⌘ Nécessité de **prévenir** un conflit familial
- ⌘ Nécessité de prendre en compte l'ensemble du **système** familial
- ⌘ Impossibilité de déterminer qui a **tort** / qui a **raison**
- ⌘ **Incapacité** pour le client de soutenir une procédure contentieuse
- ⌘ Nécessité de **réduire le risque** de l'aléa judiciaire
- ⌘ Nécessité d'une **solution sur mesure** et absence de réponse juridique ad hoc, équitable, adaptée et / ou exécutable

Le Coaching du CLIENT en MÉDIATION Familiale

EVALUER la pertinence, ou pas, du recours à la médiation

NON si :

- ⌘ Une solution juridique s'impose
- ⌘ Indisponibilité des droits
- ⌘ Ordre public en cause
- ⌘ Pouvoir d'une partie sur l'autre
- ⌘ Risque d'instrumentalisation du processus pour jouer la montre, tester des modalités, glaner des informations
- ⌘ Rapport de force déséquilibré entre les deux parties
- ⌘ Une des personnes est, pénalement, victime de l'autre
- ⌘ Incapacité d'une des personnes à se connecter à l'altérité, la réalité et la question du sens
- ⌘ Troubles de la personnalité d'une des personnes

Le Coaching du CLIENT en MÉDIATION Familiale

EVALUER la pertinence, ou pas, du recours à la médiation

∞ **Impossible** contre ou sans les avocats, la médiation est **difficile** avec les **confrères qui s'apparentent à :**

- des *maniaques du droit* qui entravent le dialogue informel ;
- des *partisans du combat judiciaire* systématique qui rejettent tout recours amiable sauf **pour l'instrumentaliser ;**
- des *professionnels de la négociation* susceptibles de manipuler le dialogue entre les parties et altérer la confiance mutuelle ;
- des *professionnels de la parole* tentés de parler à la place de leur client ;
- de *mauvais connaisseurs de la médiation* dont il faut redouter autant l'ignorance hostile que la bonne volonté maladroite ;
- des *acteurs* peu habitués à jouer les seconds rôles ou les figurants ;
- des *gens pressés* qui imposeront une solution dès le 1^{ère} entretien.

Cf. *Arts et Techniques de la médiation*, Ed. Juris-Classeur, p. 82

Le Coaching du CLIENT en MÉDIATION Familiale

Violence

(conviction que l'autre est de mauvaise volonté, mauvaise foi et / ou méchant)

Rupture du dialogue

(impossibilité de s'écouter)

Agressivité

(volonté d'imposer sa vision du monde)

Incompréhension

(fermeture à la position de l'autre et logique binaire)

Désaccord

(2 positions antagonistes)

Problème

Le Coaching du CLIENT en MÉDIATION Familiale

Matrice des choix entre

COOPÉRATION et COMPÉTITION

Négociateur A

COOPÉRATION

COMPÉTITION

COOPÉRATION

A: +

A: +

B: +

B: -

Négociateur B

COMPÉTITION

A: -

A: -

B: +

B: -

Le Coaching du CLIENT en MÉDIATION Familiale

CONVAINCRE son client de l'intérêt de la médiation

- ∞ **Catharsis des émotions** : purifier les aspects passionnels
- ∞ **Ecoute active** : lever les malentendus et dépasser les a priori
- ∞ **Inter-compréhension** : être reconnu dans son cadre de référence
- ∞ **Dialogue** : élaborer ensemble un sens commun
- ∞ **Autonomie** : trouver, consensuellement, une solution sur-mesure
- ∞ **Gagnant-gagnant** : garantir la pérennité des accords passés
- ∞ **Sécurité** : éviter l'escalade procédurale du conflit et le risque lié à l'aléa judiciaire
- ∞ **Famille** : préserver les relations, la filiation, la parenté et s'inscrire dans une véritable coparentalité

Le Coaching du CLIENT en MÉDIATION Familiale

CONVAINCRE son client de l'intérêt de la médiation

- ∞ **Confidentialité** : négocier sans risque de publicité
- ∞ **Liberté** : possibilité d'arrêter, à tout moment, la médiation
- ∞ **Rapidité** : des délais maîtrisés avec quelques séances de 2/3 heures sur quelques mois
- ∞ **Globalité** : résoudre le différend dans tous ses aspects et enjeux
- ∞ **Efficacité** : plus de 70 % d'accords en médiation
- ∞ **Responsabilité** : répondre à un besoin sociétal d'une justice participative
- ∞ **Simplicité** : défendre sans écritures (conclusions, dossier de plaidoirie) ou production de pièces (attestations, PV d'huissier, rapports de détective, mains courantes, plaintes...)
- ∞ **Rentabilité** : un dossier géré au mieux des intérêts de chacun sans s'épuiser dans une posture de combat ou de toute-puissance

Le Coaching du CLIENT en MÉDIATION Familiale

PRÉPARER son client de l'existence des MARC

∞ La médiation familiale, c'est

- privilégier une **alternative** au contentieux
- privilégier l'**intelligence collective**
- privilégier la **coopération** plutôt que la compétition
- être meilleur **avec** plutôt que *contre*
- passer de positions non négociables à une **négociation des positions**
- s'inscrire dans un dialogue pour construire un **sens commun**
- reconnaître le **rôle** des personnes qui n'ont pas de droits

(nouvelles formes de la parenté et de la parentalité)

Le Coaching du CLIENT en MÉDIATION Familiale

PRÉPARER son client à la rencontre de médiation

- ∞ Anticiper les **difficultés** qui peuvent surgir
- ∞ Prévoir les critères du recours à un **caucus**
- ∞ Prévoir les critères d'une **interruption** de la médiation
- ∞ Prévoir les critères d'un **arrêt** de la médiation
- ∞ Présenter les **alternatives** en cas d'échec de la médiation

Le Coaching du CLIENT en MÉDIATION Familiale

PRÉPARER son client à la rencontre de médiation

Décrypter le **cadre de référence de l'autre**

L'autre est :

Méchant

De mauvaise foi

De mauvaise volonté

?

ou

C'est une question de :

Besoins

Valeurs

Croyances

Le Coaching du CLIENT en MÉDIATION Familiale

PRÉPARER son client à la rencontre de médiation

*Une question de
besoins*

Besoin
d'accomplissement
personnel

Besoin de
reconnaissance sociale

Besoin d'appartenance sociale

Besoin de sécurité

Besoin physiologiques

La Pyramide
de Maslow

Le Coaching du CLIENT en MÉDIATION Familiale

PRÉPARER son client à la rencontre de médiation

« Se mettre à la place d'un autre, c'est s'enrichir, mais c'est un effort : c'est aller à la découverte d'un nouveau continent mental, d'une nouvelle manière de penser, d'une nouvelle manière d'être humain. L'enjeu est capital. Il s'agit d'un véritable quitte ou double : on s'enrichit en ouvrant son monde, ou on fait une véritable théorie cohérente et on le disqualifie, on l'excommunie, on l'exclut. Cette nouvelle humanité qui est en train de naître doit être une humanité de débat. Cela est très fatiguant mais très passionnant : c'est la source de la vie. »

Le Coaching du CLIENT en MÉDIATION Familiale

SE PRÉPARER à la rencontre de médiation

∞ L'attitude de l'avocat en médiation :

- *Taiseux* en n'intervenant que si le médiateur le sollicite ;
- *Juriste* en apportant un éclairage technique et juridique ;
- *Protecteur* avec son client en le sécurisant par sa présence ;
- *Bienveillant* avec l'autre partie ;
- *Collaborateur* avec le confrère ;
- *Force de proposition* avec l'ensemble des acteurs de la médiation.

Le Coaching du CLIENT en MÉDIATION Familiale

ACCOMPAGNER son client dans le processus de médiation

∞ Les clefs de la médiation :

- 1) Les clefs du **processus de médiation**
- 2) Les clefs de la **communication**
- 3) Les clefs de l'**écoute active**
- 4) Les clefs de la **reformulation**
- 5) A **ne pas faire** : les 5 attitudes de Porter

Le Coaching du CLIENT en MÉDIATION Familiale

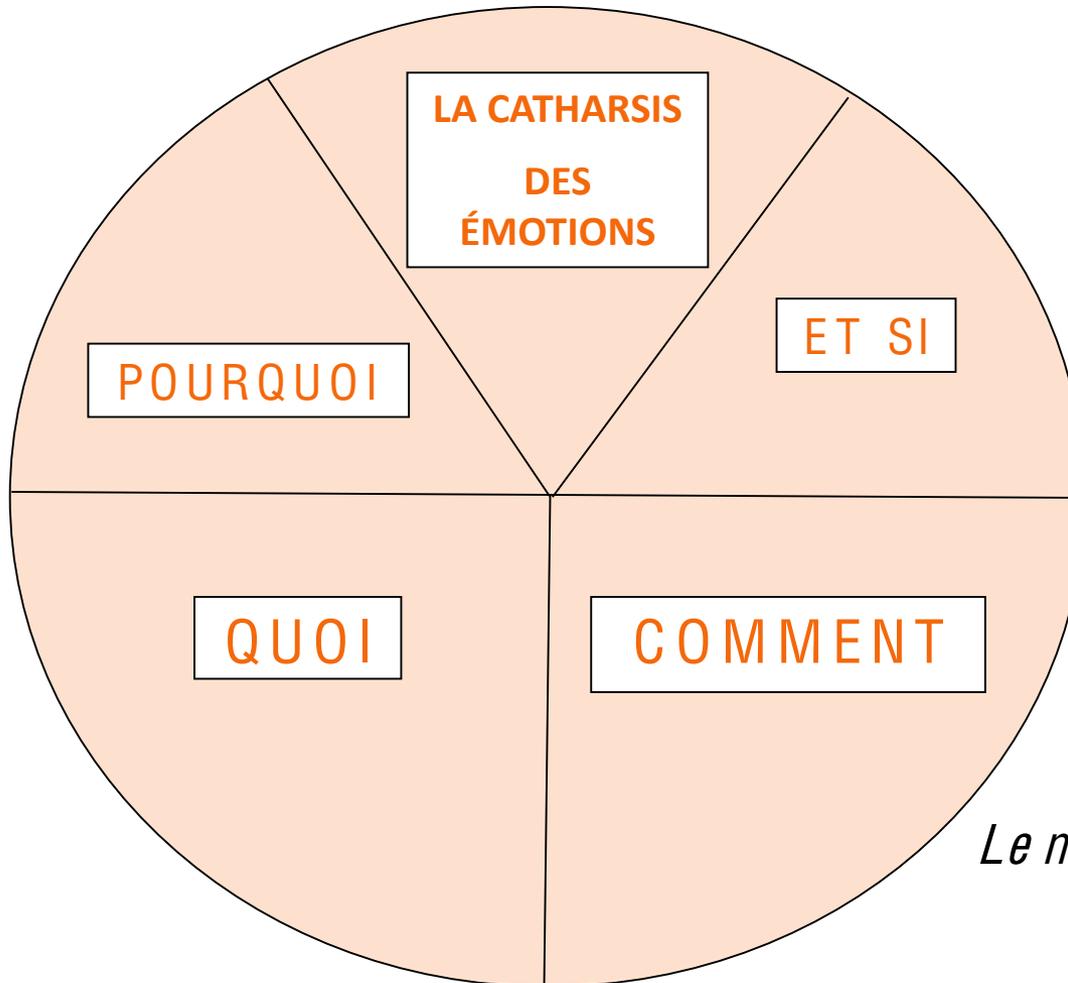
ACCOMPAGNER son client dans le processus de médiation

∞ Les 5 phases clefs du processus de médiation :

1. Le *QUOI* : les faits
2. Le *POURQUOI* : le cadre de référence de chacun
3. La *Catharsis des émotions* : l'inter-compréhension
4. Le *Et si* : les options
5. Le *Comment* : la solution

Le Coaching du CLIENT en MÉDIATION Familiale

La roue
de
T. Fiutak



Le médiateur dans l'Arène,

éd. Erès

Le Coaching du CLIENT en MÉDIATION Familiale

ACCOMPAGNER son client dans le processus de médiation

∞ Les clefs de la communication

93 % non-verbal :

55 % : Langage du corps (visuel)

38 % : Ton de la voix (auditif)

7 % verbal : Mots prononcés

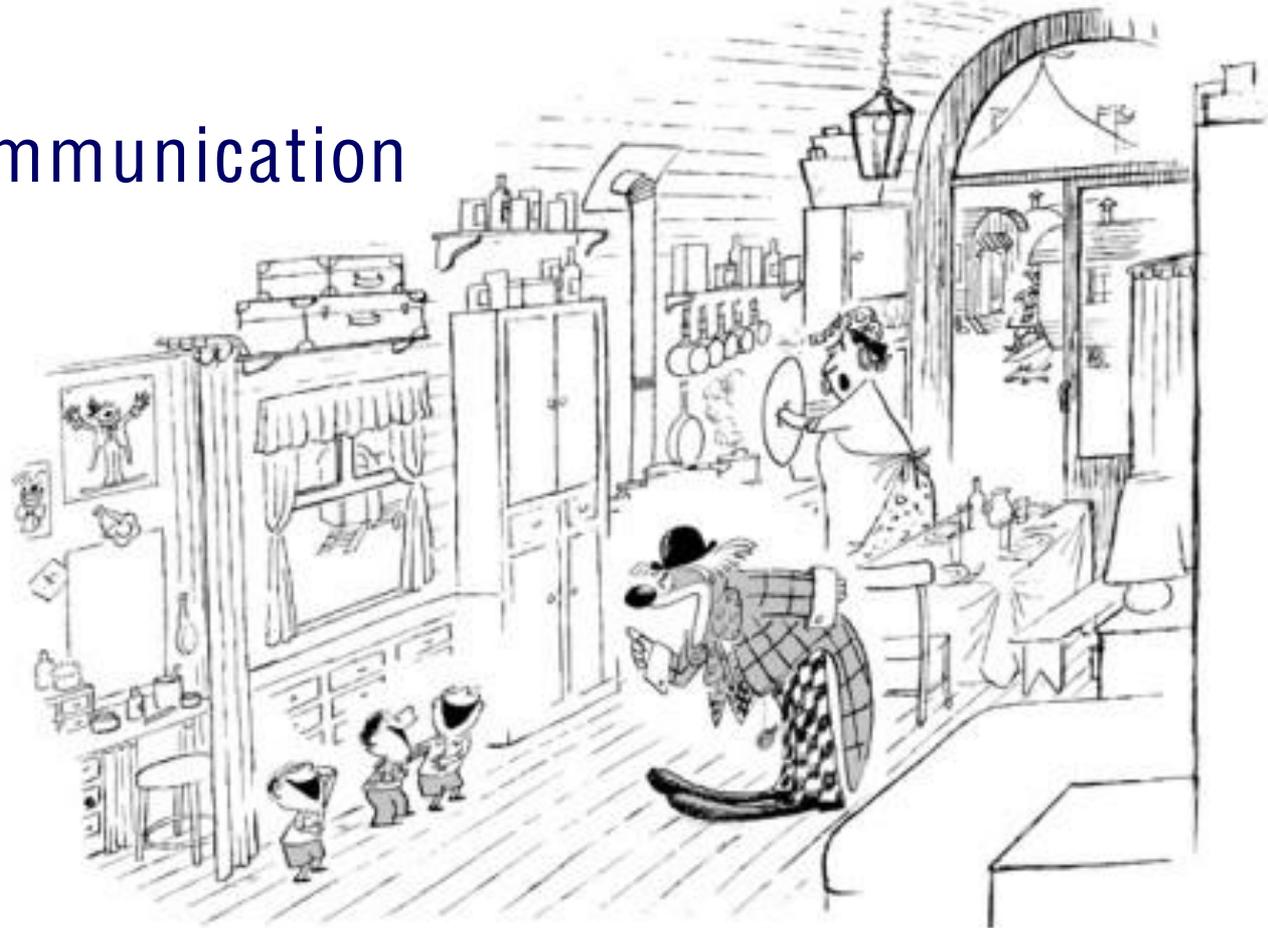
Le Coaching du CLIENT en MÉDIATION Familiale

ACCOMPAGNER son client dans le processus de médiation

☞ Les clefs de la communication

*93 %
non-verbal*

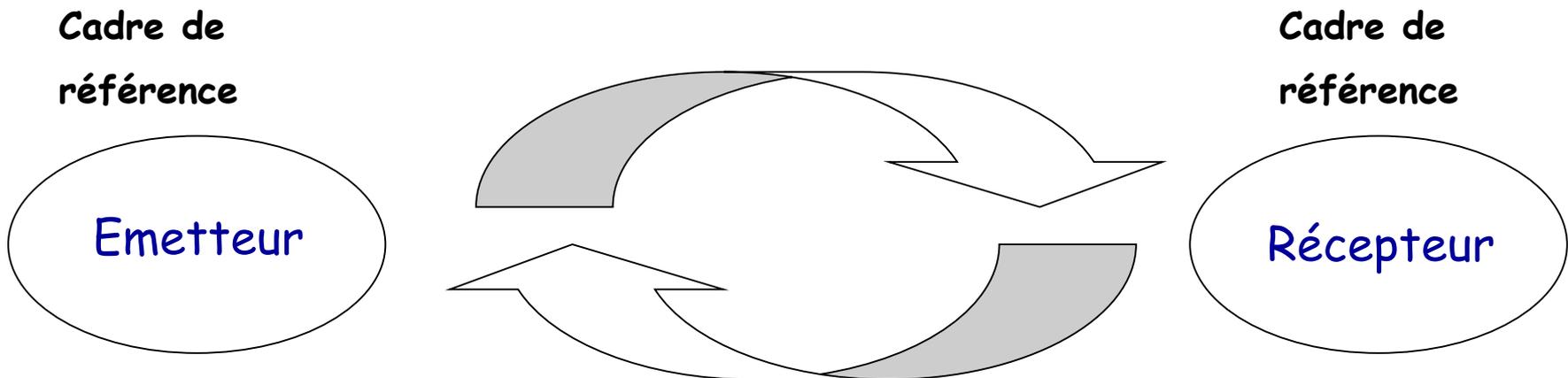
- Je t'ai déjà dit de te démaquiller avant de les gronder !



Le Coaching du CLIENT en MÉDIATION Familiale

ACCOMPAGNER son client dans le processus de médiation

∞ Les clefs de la communication



FEED -BACK

Indispensable pour mesurer l'écart entre message perçu et message exprimé :
« Ce que j'ai dit, c'est ce que l'autre a compris »

Le Coaching du CLIENT en MÉDIATION Familiale

ACCOMPAGNER son client dans le processus de médiation

∞ Les clefs de **l'écoute active**

Les **3 paradoxes** de l'écoute :

1. Ecouter l'autre, c'est d'abord *s'écouter soi*.
2. Ecouter, ce n'est pas seulement *entendre*.
3. Ecouter, c'est *une activité* à part entière faite de 6 comportements différents.

Le Coaching du CLIENT en MÉDIATION Familiale

ACCOMPAGNER son client dans le processus de médiation

∞ Les clefs de l'écoute active

Les 6 comportements de l'écoute active :

1. *Physionomie* ouverte et détendue
2. *Synchronisation* corporelle
3. *Silences* pleins
4. *Accusés* réception
5. *Relances*
6. *Reformulation*

Le Coaching du CLIENT en MÉDIATION Familiale

ACCOMPAGNER son client dans le processus de médiation

∞ Les clefs de **l'écoute active**

La Communication Non Violente ou le Message *Je*

1. Je décris la **Situation** observable
2. Je dis mon **Ressenti** en utilisant le « je »
3. J'exprime mon **Besoin** à satisfaire
4. Je formule une **Demande** négociable

Le Coaching du CLIENT en MÉDIATION Familiale

ACCOMPAGNER son client dans le processus de médiation

∞ Les clefs de la reformulation

Les 3 types de reformulation :

1. La reformulation *perroquet*

Information => **Verbal** (Qu'est-ce que je dis ?)

2. La reformulation *reflet*

Emotion => Non verbal (Comment je le dis ?)

3. La reformulation *clarification*

Intention => **Sens** (Qu'est-ce que je veux dire ?)

Le Coaching du CLIENT en MÉDIATION Familiale

ACCOMPAGNER son client dans le processus de médiation

∞ Les clefs de la reformulation

Reformulation perroquet

- Okay, okay :
je suis le Prince Charmant et
je cherche une femelle disponible
pour m'accoupler, ça te va,
comme ça ?

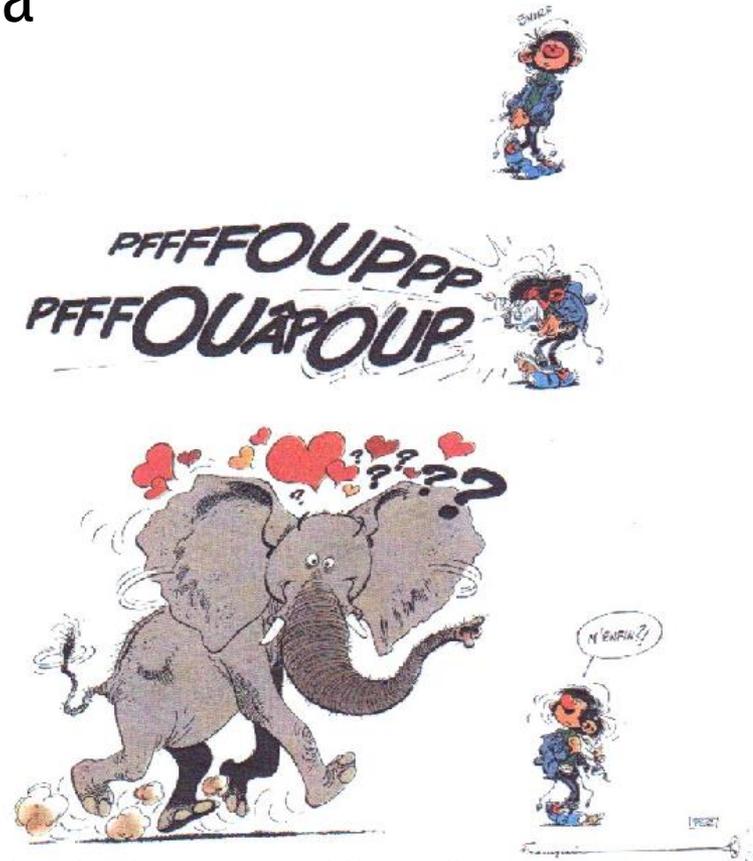


Le Coaching du CLIENT en MÉDIATION Familiale

ACCOMPAGNER son client dans
le processus de médiation

🌀 Les clefs de la reformulation

Reformulation **reflet**



Le Coaching du CLIENT en MÉDIATION Familiale

ACCOMPAGNER son client dans le processus de médiation

Les clefs de la reformulation

Reformulation clarification

- J'aurais aimé que tu sois, quand je t'ai rencontré, un artiste pauvre et malade. Je t'aurais soigné. Je t'aurais aidé de toutes mes forces. Nous aurions eu des périodes de découragement, mais aussi des moments de joie intense. Je t'aurais évité, dans la mesure de mes possibilités, tous les mille et un tracas de la vie afin que tu te consacres à ton art. Et puis, petit à petit, ton talent se serait affirmé. Tu serais devenu un grand artiste admiré et adulé, et, un jour tu m'aurais quittée pour une femme plus belle et plus jeune. C'est ça que je ne te pardonne pas !



Le Coaching du CLIENT en MÉDIATION Familiale

ACCOMPAGNER son client dans le processus de médiation

∞ Les clefs de la reformulation

La **reformulation verbale** commence par :

« *Si je vous ai bien compris...?* »

Elle se termine par :

« *Est-ce que c'est bien ça ?* »

Elle ne contient aucune des **5 attitudes de Porter**

Le Coaching du CLIENT en MÉDIATION Familiale

ACCOMPAGNER son client dans le processus de médiation

∞ **A ne pas faire** : les 5 attitudes de Porter

1) Evaluation

2) Solution

3) Soutien-Consolation

4) Investigation

5) Interprétation

Le Coaching du CLIENT en MÉDIATION Familiale

ACCOMPAGNER son client dans le processus de médiation

∞ Les 5 attitudes de Porter

ÉVALUATION

Ces réponses donnent son point de vue personnel et comportent un jugement critique ou approuvateur à l'égard de la personne.

« Je suis complètement découragé et je n'en peux plus. »

Réponse :

« Un garçon de votre âge doit avoir du courage.

Il ne faut pas vous laisser aller ainsi... »

Le Coaching du CLIENT en MÉDIATION Familiale

ACCOMPAGNER son client dans le processus de médiation

∞ Les 5 attitudes de Porter

SOLUTION

Ces réponses proposent un règlement du problème en se mettant à la place de la personne et en l'invitant à agir rapidement.

« Je suis complètement découragé et je n'en peux plus. »

Réponse :

« Vous devriez aller voir un médecin ;
voici une adresse qui pourrait vous intéresser... »

Le Coaching du CLIENT en MÉDIATION Familiale

ACCOMPAGNER son client dans le processus de médiation

∞ Les 5 attitudes de Porter

SOUTIEN - CONSOLATION

Ces réponses visent à dédramatiser la situation au risque de la banaliser.

« Je suis complètement découragé et je n'en peux plus. »

Réponse :

« Mais ce n'est pas si grave. Laissez passer un peu de temps...

Vous allez voir, tout va s'arranger... »

Le Coaching du CLIENT en MÉDIATION Familiale

ACCOMPAGNER son client dans le processus de médiation

∞ Les 5 attitudes de Porter

INVESTIGATION

Ces réponses prennent la forme d'une enquête et ne sont pas en rapport direct avec ce que dit la personne.

« Je suis complètement découragé et je n'en peux plus. »

Réponse :

« Et cela vous arrive plutôt le matin en vous levant, ou lorsque vous partez travailler, ou au moment où vous revenez chez vous, ou encore le soir lorsque vous retrouvez votre épouse, à moins que ce soit depuis que vous savez qu'elle veut divorcer ? »

Le Coaching du CLIENT en MÉDIATION Familiale

ACCOMPAGNER son client dans le processus de médiation

∞ Les 5 attitudes de Porter

INTERPRÉTATION

Ces réponses tentent de trouver une explication et de poser un diagnostic.

« Je suis complètement découragé et je n'en peux plus. »

Réponse :

« C'est sans doute parce que votre mère vous a surprotégé quand vous étiez petit ; du coup, maintenant, vous n'arrivez plus à faire face à la moindre difficulté... »

Le Coaching du CLIENT en MÉDIATION Familiale

RÉDIGER le protocole d'accord de médiation

- ∞ Accord provisoire / définitif
- ∞ Accord partiel / total
- ∞ La rencontre pour signer le PA
- ∞ **La demande d'homologation**

Le Coaching du CLIENT en MÉDIATION Familiale

RÉDIGER le protocole d'accord de médiation

- ✎ Rédiger dans un style juridique simple et compréhensible
- ✎ Vérifier le PA ainsi rédigé peut être facilement mis en œuvre
- ✎ Intégrer une clause de recours à la médiation en cas de difficultés ultérieures
- ✎ Informer le magistrat de l'accord et entreprendre les démarches nécessaires à son homologation

Le Coaching du CLIENT en MÉDIATION Familiale

MERCI À VOUS

Bonne continuation

Excellentes FÊTES ❄️