

ÉTATS GÉNÉRAUX

DU DROIT DE
LA FAMILLE &
DU PATRIMOINE

17^{ÈME} ÉDITION



Les techniques
amiables

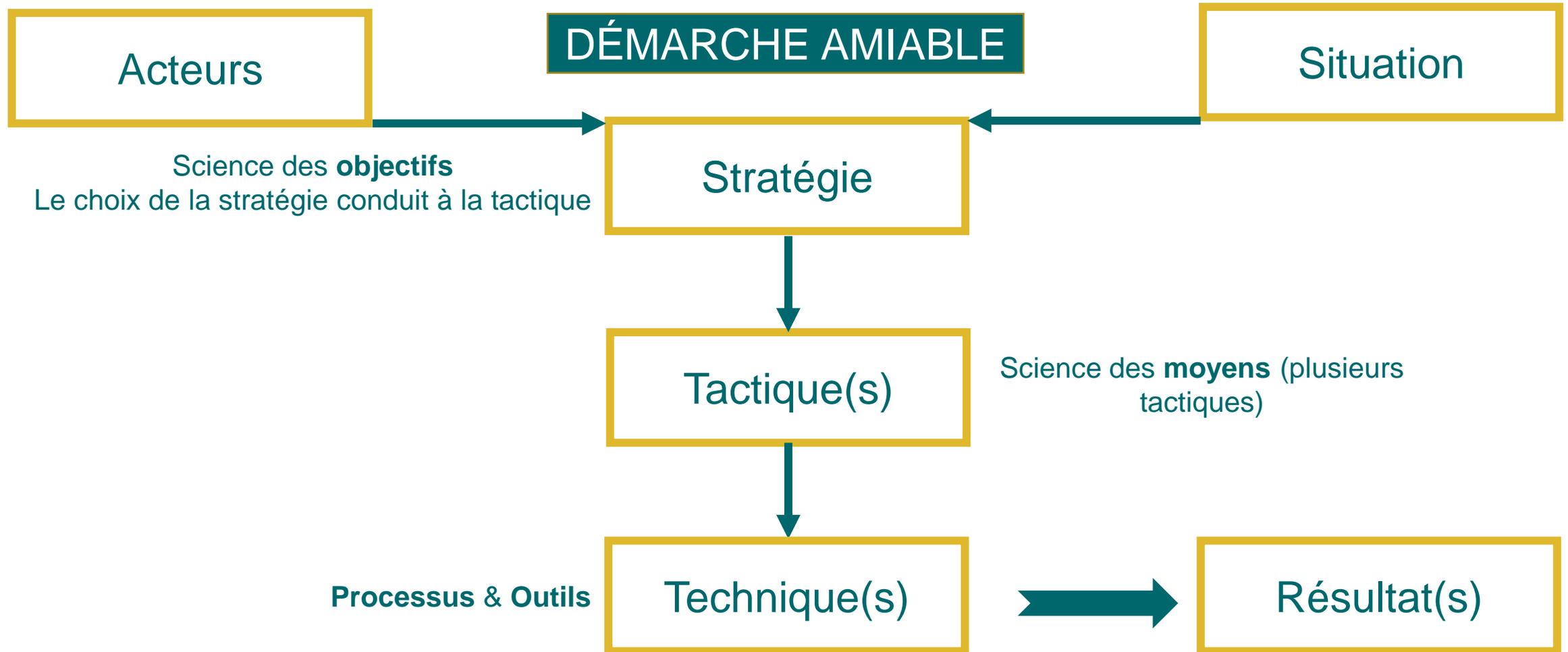
JEUDI 28 JANVIER 2021
14h à 16h

Anne FOUBERT

Laurent DRUGEON

Avocats et médiateurs
Formés au processus collaboratif
et à la procédure participative

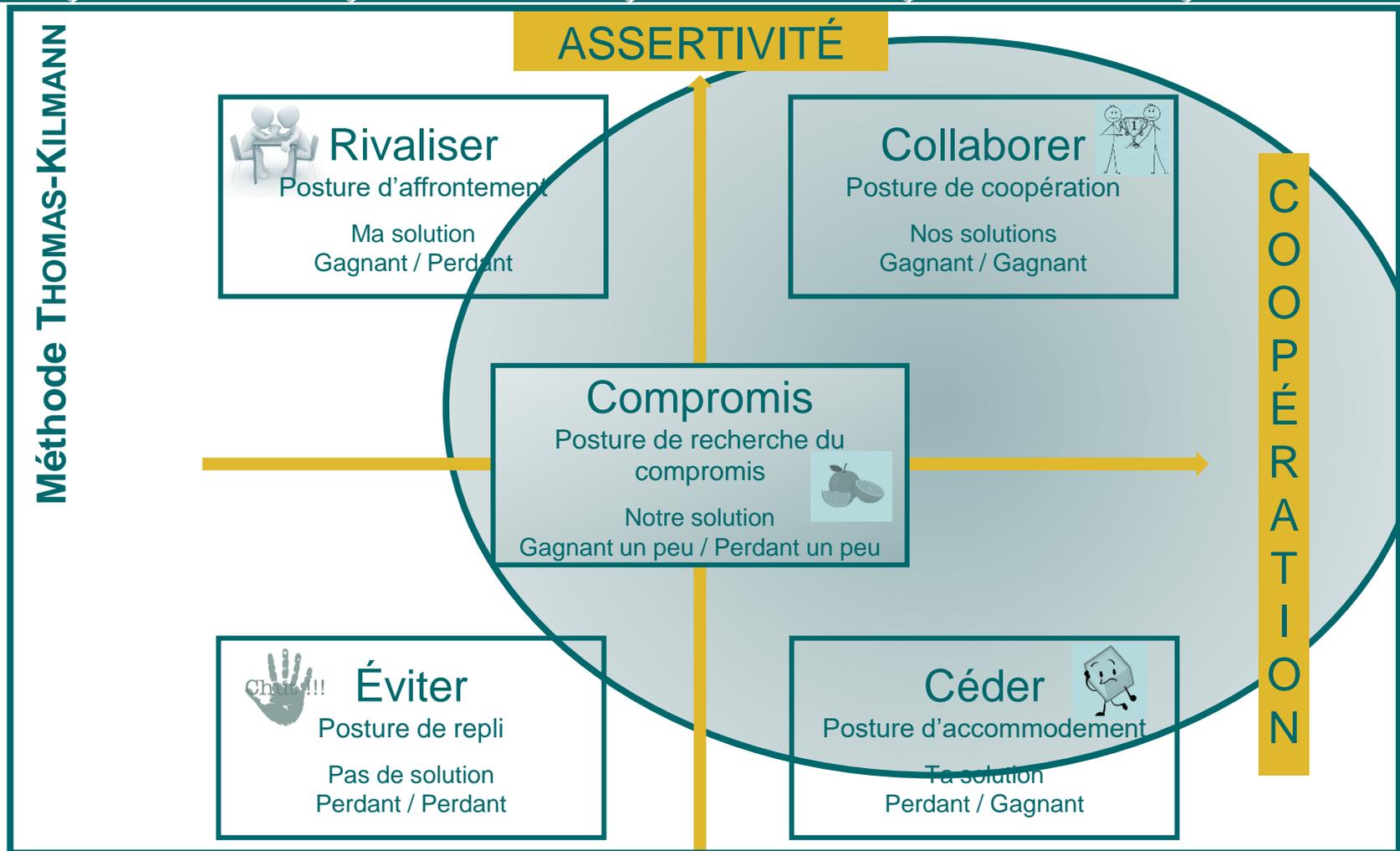
 CONSEIL NATIONAL
DES BARREAUX
LES AVOCATS



PRÉAMBULE

La bulle amiable

© Laurent DRUGEON



PRÉAMBULE

Croyances démarches contentieuses et amiables

© Laurent DRUGEON

DÉMARCHE CONTENTIEUSE

La résolution de conflit doit tourner autour du Droit

L'avocat est un expert et le système est fondé sur une démarche gagnant/perdant

DÉMARCHES AMIABLES

La résolution de conflit doit tourner autour des intérêts, des préoccupations, des besoins, des valeurs et des motivations des personnes (IPBVM)

Fort respect pour la justice en tant que procédure

C'est le seul domaine que l'avocat peut « contrôler » (par opposition à l'aléa judiciaire)

La démarche est un processus souple et adaptable

L'avocat doit prendre en charge le problème et le client rester passif

L'avocat transforme le problème d'origine (grille de lecture juridique)

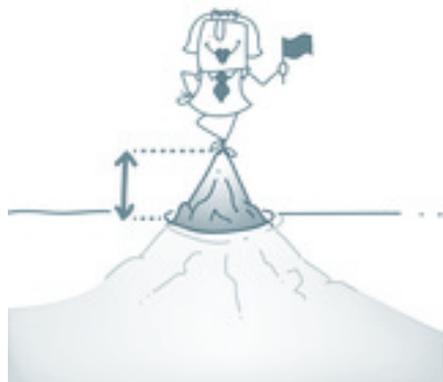
Les clients sont acteurs du changement : ils coconstruisent leur(s) solution(s) grâce à l'accompagnement des avocats et, le cas échéant, d'un tiers

PRÉAMBULE

De la résolution de litige à la résolution de conflit

© Laurent DRUGEON

LITIGE
apparent



RÉSOLUTION



CONFLIT
sous-jacent

litige

Faits
Loi(s)
Positions

conflit

Intérêts
Préoccupations
Besoins
Valeurs
Motivations
Malentendus
Perceptions
Sentiments
Intentions
Émotions
Craintes

IPBVM

PLAN

1 LES TECHNIQUES CENTRÉES SUR LES PERSONNES (OUTILS DE CLARIFICATION)

- Écoute
- Reformulation
- Questionnement

2 LES TECHNIQUES CENTRÉES SUR LES SITUATIONS (OUTILS DE COMPRÉHENSION)

- Du Triangle dramatique au Triangle compassionnel
- Des Positions aux Besoins
- Changement type 1 et Changement type 2

3 LES TECHNIQUES DE RÉOLUTION DES DIFFÉRENDS (PROCESSUS)

- La courbe du changement
- Processus amiables



1

Les techniques amiables

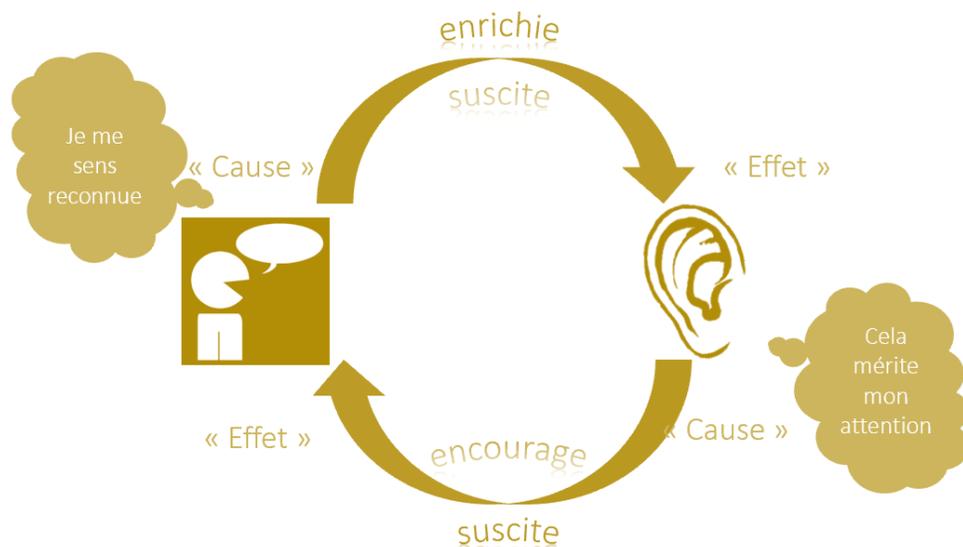
LES TECHNIQUES CENTRÉES SUR LES PERSONNES



TECHNIQUES CENTRÉES SUR LES PERSONNES

Écoute

© Laurent DRUGEON

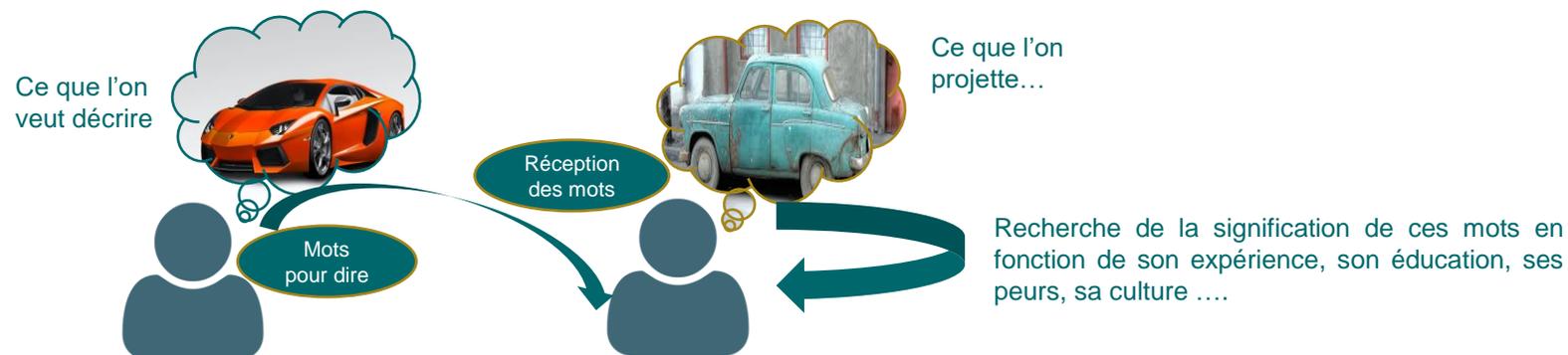


D I S T I N G U E R	Faits	Opinions	Sentiments
	Acte, événement	Avis, jugement émis sur un sujet : pensée au sujet de quelqu'un ou quelque-chose	État affectif, sensation, impression : relève de la sphère émotionnelle
	Comportement Performances	Valeurs Croyances	Plaisir Déplaisir
	Discutables vérifiables	et Difficilement discutables	Incontestables

TECHNIQUES CENTRÉES SUR LES PERSONNES

Reformulation

© Laurent DRUGEON

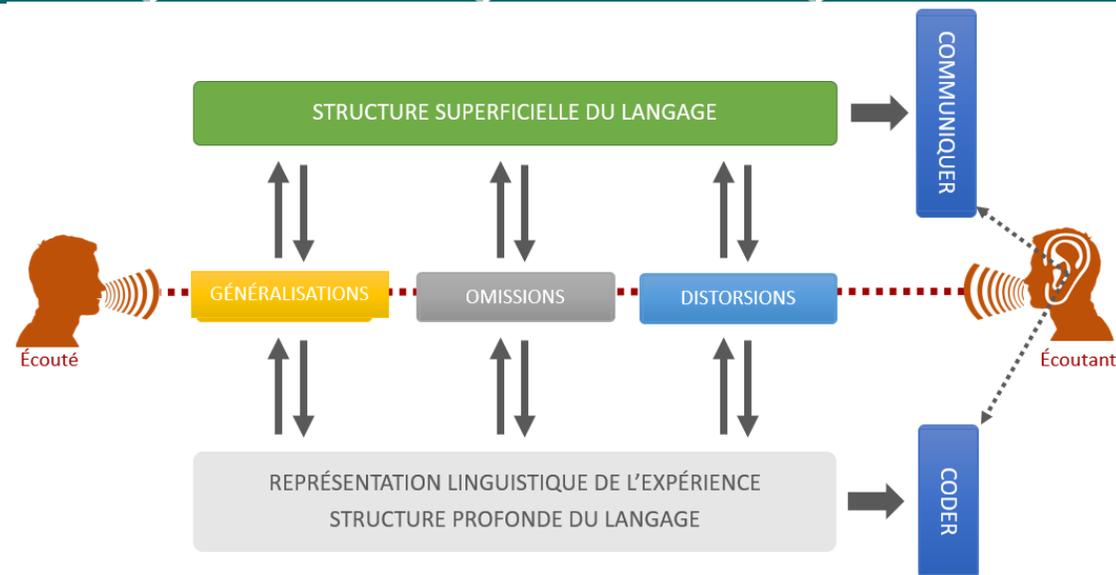


Types de reformulation	Objet
MIROIR	Vérification de la compréhension
RÉSUMÉ	Clarification
ÉCHO	Faire parler et clarification
AU FIL DE L'EAU	Faire parler, dire notre écoute et notre présence
ADAPTATION DU LANGAGE	Pour se mettre au plus proche
CENTRÉE SUR LA PERSONNE	Création du lien empathique

TECHNIQUES CENTRÉES SUR LES PERSONNES

Questionnement

© Laurent DRUGEON



QUESTIONS OUVERTES						
Mots à relever	Verbes : penser, croire, estimer, deviner	Verbes d'action : faire	Mieux, pire, pareil, égal, plus, moins	Le mieux, le pire, le plus, le moins	Il faut, je dois, c'est obligatoire...	Ce n'est pas possible
Questions à poser	Comment le savez-vous ?	Comment faire ?	Comparé à quoi ?	Par rapport à quoi ?	Que se passerait-il sinon ?	Qu'est-ce qui en empêche ?
Mots à relever	On, ils, les gens (noms de catégorie)	Jamais, toujours, personne, tout le monde	C'est vrai, clair, juste, faux, bien, mal...	Amour, justice, liberté...	C'est à cause de, parce que, en raison de...	Si X alors Y...
Questions à poser	Qui précisément ?	Vraiment jamais (toujours, personne, etc.) ?	Qui affirme cela ?	Comment cela se manifeste-t-il ?	S'il n'y avait pas cette raison, est-ce que cela changerait ? (et si... ?)	En quoi X implique Y ?

VOS QUESTIONS ?



2

Les techniques amiables

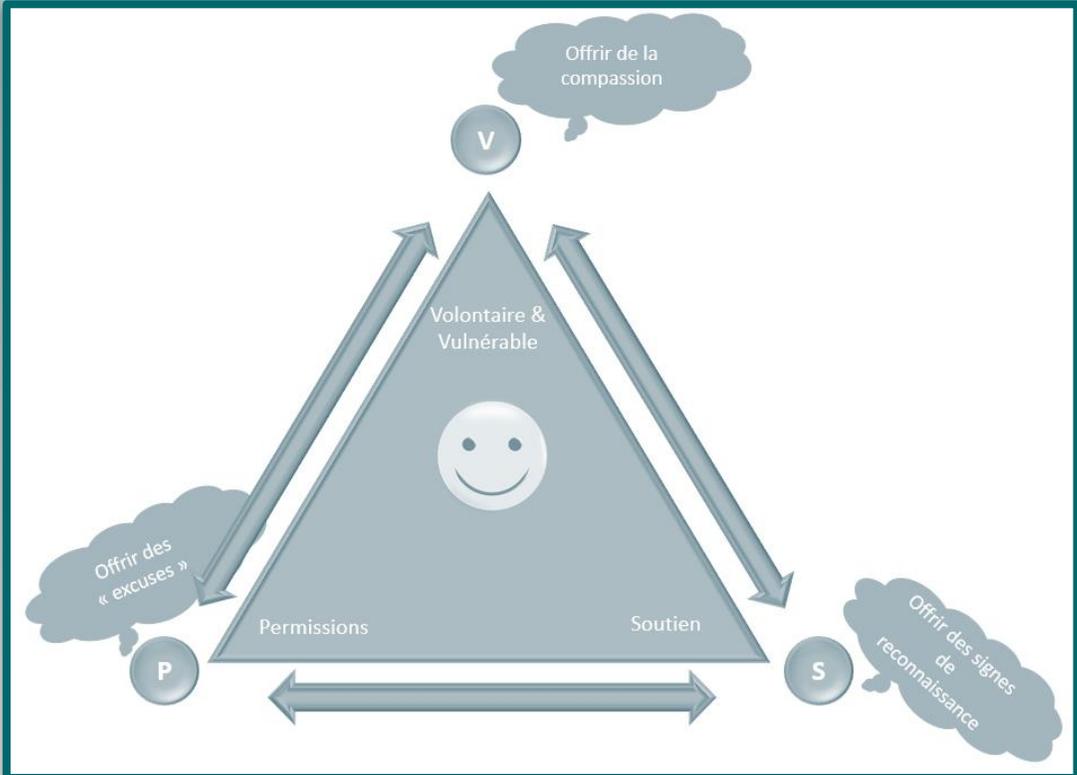
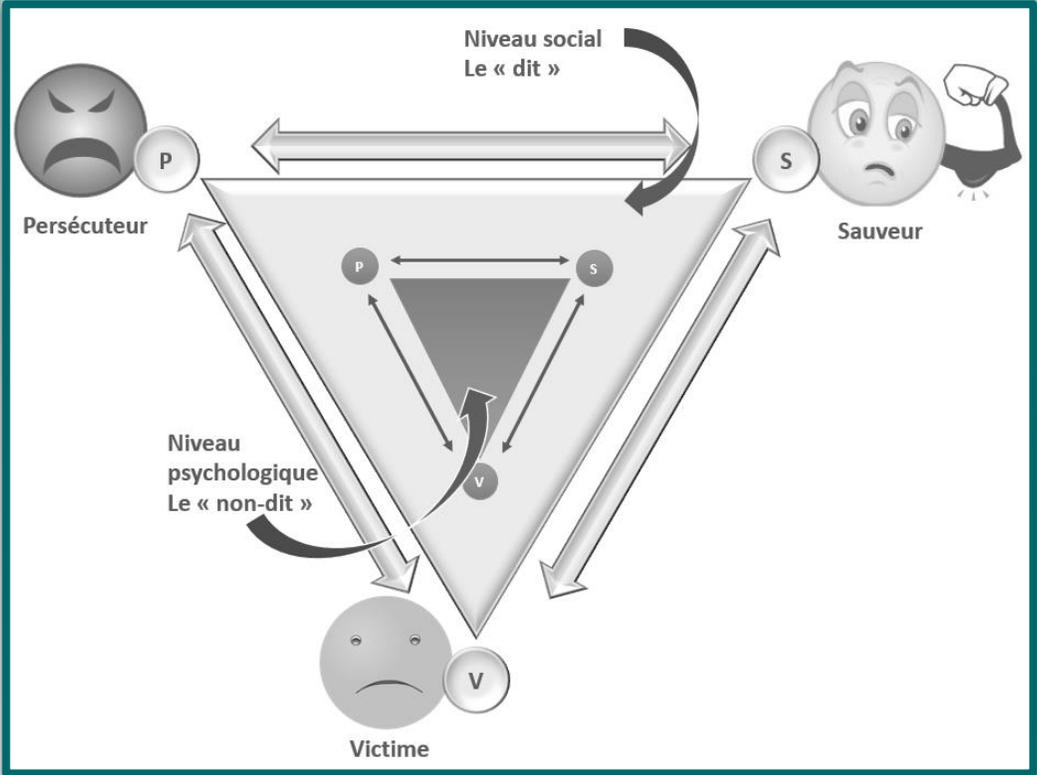
LES TECHNIQUES CENTRÉES SUR LES SITUATIONS



TECHNIQUES CENTRÉES SUR LES SITUATIONS

Du Triangle dramatique au Triangle compassionnel

© Laurent DRUGEON



TECHNIQUES CENTRÉES SUR LES SITUATIONS

Des Positions aux Besoins

© Laurent DRUGEON

Pourquoi les besoins ?

Les besoins sont légitimes et universels : il ne peut pas y avoir de conflits de besoins (demande de la créativité, de l'innovation, de l'inventivité)

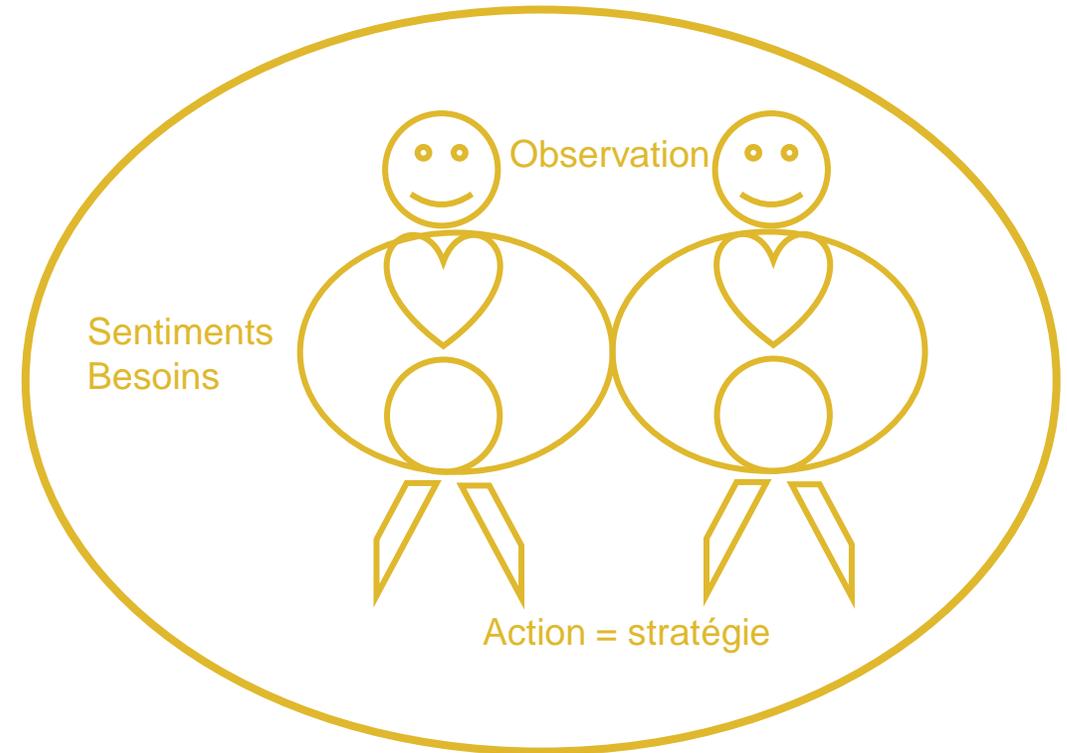
3 besoins fondamentaux (participent à la confiance en soi) :

- Reconnaissance
- Écoute de soi / des autres
- Aimer et être aimé

Les besoins s'expriment toujours en positif



C'est le plus souvent sur la stratégie qu'il y a des conflits



Parce que j'ai besoin

de

≠

Parce que j'ai besoin

que tu qu'il

Souvent suivi d'un verbe, non d'un besoin

TECHNIQUES CENTRÉES SUR LES SITUATIONS

Changement type 1 et Changement type 2

© Laurent DRUGEON

CHANGEMENT DE TYPE 1

Application toujours plus de la même solution.

Parfois adapté (ex. froid), parfois générateur de nouveaux problèmes (ex. prohibition de l'alcool).



CHANGEMENT DE TYPE 2

4 propriétés :

1. Fait cesser la recherche de solutions de type « changement 1 » et la difficulté qui parfois en résulte
2. Il est bizarre, inattendu, voire contraire au bon sens
3. Il s'attache à la situation ici et maintenant, s'occupant des effets non des causes supposées
4. Il place la solution dans un nouveau cadre

VOS QUESTIONS ?



3

Les techniques amiables

LES TECHNIQUES DE RÉSOLUTION DES DIFFÉRENDS

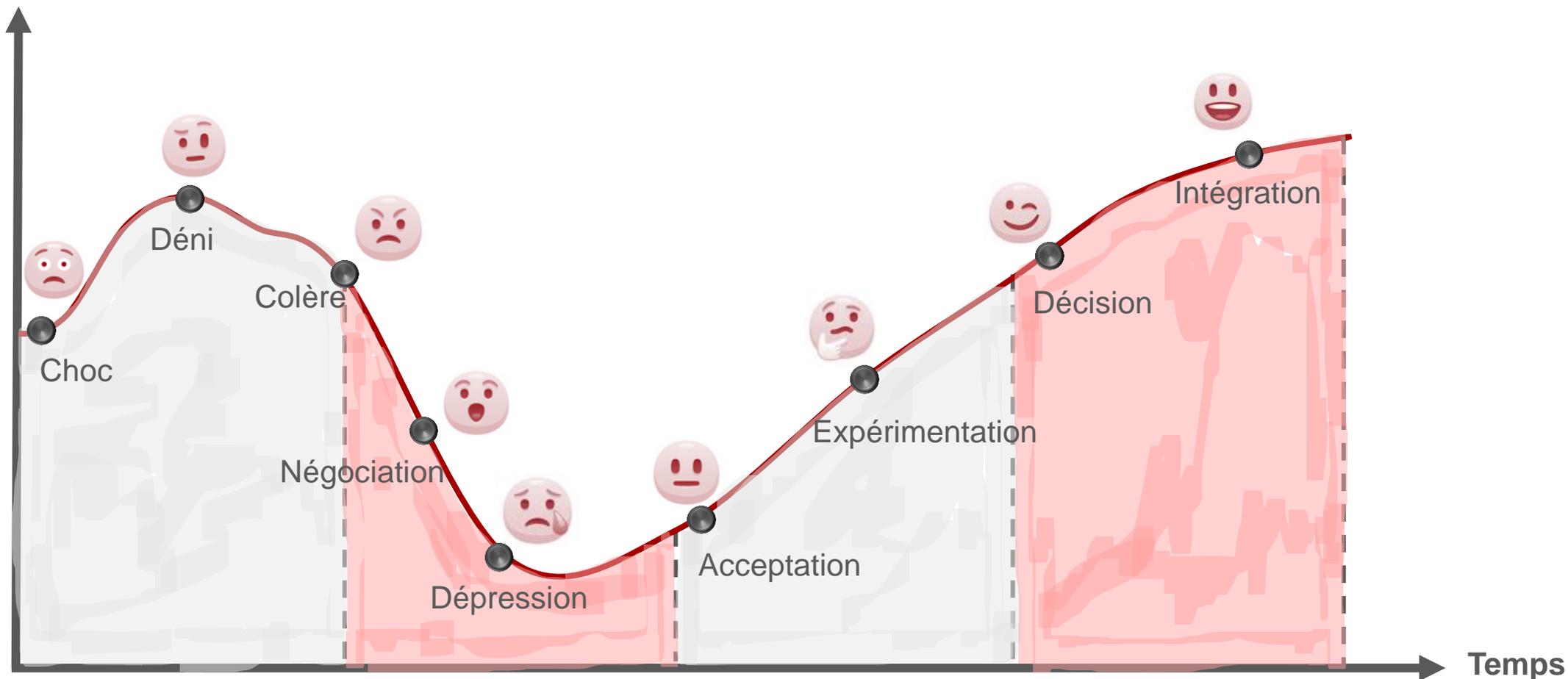


TECHNIQUES DE RÉOLUTION DES DIFFÉRENDS

Courbe du changement

© Laurent DRUGEON
@LaurentDRUGEON

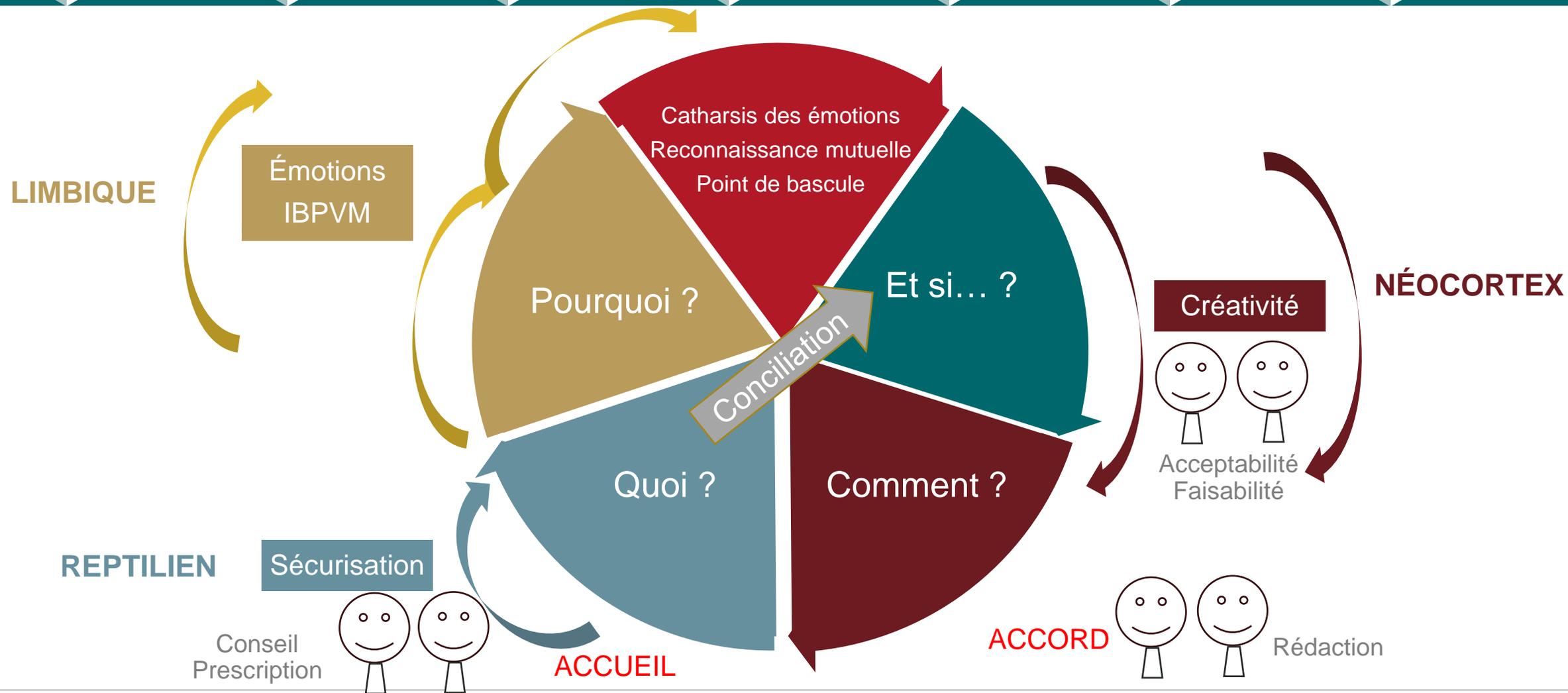
Moral & Productivité



TECHNIQUES DE RÉOLUTION DES DIFFÉRENDS

Processus – Médiation & Conciliation

© Laurent DRUGEON



VOS QUESTIONS ?



MERCI DE VOTRE ATTENTION



Laurent Drugeon
Formation

- Médiation
- Accompagnement professionnel
- Négociation • Prévention

DU de Médiation
DU de Coaching Professionnel et
Techniques d'Accompagnement

Centre d'Affaires LE SALOMON
8 Rue du Sapeur Michel Jouan - 35000 RENNES
06 86 90 09 72
contact@ldrugeon-mediation.com
www.ldrugeon-mediation.com



Laurent Drugeon
Accompagnement

Facilitateur

Modes Amiables de Résolution
des Différends

Communication de Crise
& Prévention

Centre d'Affaires LE SALOMON
8 Rue du Sapeur Michel Jouan - 35000 RENNES
06 86 90 09 72
contact@ldrugeon-mediation.com
www.ldrugeon-mediation.com



Anne Foubert
Médiation

Ecoute, Dialogue, Apaisement

afoubertmediation@orange.fr 0628359695