MINISTERE DE L'EDUCATION,DE LA
RECHERCHE ET DE LA FORMATION

Direction générale de la formation,
de la promotion sociale,
de l'enseignement à distance et
des allocations et prêts d'études

Direction d'administration de
l'enseignement de promotion sociale,
de l'enseignement à distance et
des allocations et prêts d'études

Service de l'enseignement
de promotion sociale

1040 BRUXELLES, LE
RUE DE LA SCIENCE, 43
02/238.86.11

12-07-1994

MONSIEUR VLAEMINCK, G.
ADMINISTRATEUR DELEGUE
CPEONS

RUE DES HALLES, 13
1000 BRUXELLES

Ref.: YD/ 2003041 / Dossier pédagogique 1088

OBJET : DOSSIERS PEDAGOGIQUES REGIME 1
----- Unité de formation : PRATIQUE DE LA MEDIATION
Classement : ENSEIGNEMENT SUPERIEUR SOCIAL DE PROMOTION SOCIALE DE TYPE COURT
Code Référence : 954121U35C1

Etablissement : INSTIT NORMAL PROVINCIAL D'ENSEIGNEMENT TECHNIQUE C.E.R.I.A
---------- AV. EMILE GRYZON,1
1070 ANDERLECHT

Monsieur l'Administrateur Délégué,

J'ai l'honneur de vous faire parvenir en retour, avec accord provisoire, le dossier pédagogique relatif à l'unité de formation mentionnée sous rubrique.

Veuillez agréer, Monsieur l'Administrateur Délégué, l'assurance de ma considération distinguée.

Le Directeur d'Administration

16 AOUT 1994

F. De Laet

Toute demande de renseignements relative à l'objet de la présente peut être obtenue auprès de
Mme Wilkin (tél:02/238.86.43) ou Melle Schets (tél:02/238.86.54)

1088 M

ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE DE REGIME 1

DOCUMENT 8 Bis — DOSSIER PEDAGOGIQUE — UNITE DE FORMATION

1. La présente proposition émane du réseau

PROVINCIAL ET COMMUNAL

et se rapporte à l'établissement suivant :

Dénomination : INSTITUT NORMAL PROVINCIAL D'ENSEIGNEMENT TECHNIQUE
Adresse : Av. Emile Gryzon 1 à 1070 ANDERLECHT
n° matricule : 2.003041
n° de téléphone : 02/526.75.40

2. Intitulé de l'unité de formation :

(COM7B)

Code : 95 41 21 U 35 C1

PRATIQUE DE LA MEDIATION

3. Finalités de l'unité de formation : repris en annexe n° 1 de 1 page

4. Connaissances préalables requises : repris en annexe n° 2 de 1 page

5. Classement de l'unité de formation

Enseignement supérieur de type court :

catégorie : SOCIAL

6. Recommandations particulières pour la constitution des groupes ou le regroupement.

Repris en annexe n° 3 de 1 page

7. Programmes de cours : Repris en annexe n° 4 de 3 pages

8. Fixation des capacités terminales Repris en annexe n° 5 de 1 page

9. Profil du (des) chargé(s) de cours Repris en annexe n° 6 de 1 page

10. Horaire de l'unité de formation :

Horaire minimum

1. Dénomination des cours	Classement des cours	Nombre de périodes (50 min.)
- Analyse et gestion des conflits	CT B	30
- Méthodologie spéciale de la médiation (y compris les exercices pratiques	CT (M.Sp.) P	90
2. Part d'autonomie	P	0

Total des périodes.... 120

11. Date de la proposition du P.O. : 25.05.1994

Signature du :
Représentant du P.O. subventionné

Au nom de la députation permanente :
Le chef de service,

U. DE STERCKÉ

Transmis par le réseau

le : .....

12. Observations du service d'inspection (annexe éventuelle)

avis favorable

Date : 08-06-1994 Signature :

13. Décision : ACCORD PROVISOIRE - ~~PAS D'ACCORD~~

Motivation de la décision

Date : 13 JUIN 1994 Signature : Mat. MEUNIER

ADMINISTRATEUR PÉDAGOGIQUE

ANNEXE 1

FINALITES DE L'UNITE DE FORMATION

U.F. : PRATIQUE DE LA MEDIATION

120 périodes

A. Principales finalités :

1° concourir à l'épanouissement individuel en promouvant une meilleure insertion professionnelle, sociale, culturelle et scolaire;

2° répondre aux besoins et demandes en formation émanant des entreprises, des administrations, de l'enseignement et d'une manière générale des milieux socio-économiques et culturels.

B. Finalités spécifiques

L'unité de formation vise à former les étudiants à la pratique de la médiation au sein des entreprises, des institutions publiques et privées.

Cette unité doit amener les étudiants à être capable de :

- décrire le rôle du tiers médiateur en tenant compte des aspects déontologiques;
- analyser les causes profondes d'un conflit entre personnes ou groupes de personnes;
- analyser les différentes manières dont les conflits se développent;
- analyser les types d'intervention possibles vis-à-vis d'une situation conflictuelle en vue de l'éviter ou de la solutionner;
- situer un conflit dans son contexte institutionnel et humain;
- analyser les aspects juridiques éventuels en rapport avec la situation conflictuelle;
- proposer une stratégie d'intervention appropriée afin d'éviter ou de solutionner la situation conflictuelle;
- proposer une modalité d'évaluation de la médiation afin de pouvoir procéder aux ajustements éventuels.

ANNEXE 2

CONNAISSANCES PREALABLES REQUISES

U.F. : PRATIQUE DE LA MEDIATION

120 périodes

1. Capacités

L'étudiant prouvera qu'il a une maîtrise suffisante des matières suivantes :

- le vocabulaire et les théories de base de la psychologie industrielle en rapport avec les problèmes de communication;
- la structure organisationnelle des services publics et les tentatives actuelles d'amélioration de leur management;
- la structure organisationnelle des entreprises privées;
- les grands principes et théories qui régissent la gestion du personnel;
- la méthodologie de l'analyse et du développement de la communication externe d'une entreprise;
- les techniques de thérapies institutionnelles;

afin d'être capable de les utiliser pour analyser et proposer des moyens d'améliorer les modes de communication et le système de développement des ressources humaines d'une entreprise donnée, qu'elle soit publique ou privée.

2. Titres pouvant en tenir lieu

* Attestation de réussite de l'unité de formation "Méthodologie de l'analyse et du développement des ressources humaines" (Com4)

ou

* Attestation de réussite de l'unité de formation "Analyse des entreprises publiques et privées" (Fi6)

ou

* Diplôme de l'enseignement supérieur pédagogique ou social et avoir une expérience professionnelle d'au moins un an en rapport avec la gestion des ressources humaines.

ANNEXE 3

RECOMMANDATIONS PARTICULIERES POUR LA CONSTITUTION DES GROUPES OU LE REGROUPEMENT

U.F. : PRATIQUE DE LA MEDIATION

120 périodes

Pour cette unité de formation, il est conseillé de ne pas dépasser 20 étudiants par groupe.

ANNEXE 4

PROGRAMMES DE COURS

U.F. : PRATIQUE DE LA MEDIATION

120 périodes

1. ANALYSE ET GESTION DES CONFLITS

CT
30 périodes

A. OBJECTIFS

A partir de cas concrets, de jeux de rôles, les étudiants devront êtres capables de :

- analyser les différents types de conflits qui pourraient leur être soumis en mettant en évidence les causes profondes institutionnelles et humaines qui sont à l'origine du conflit;
- dégager les différentes étapes de développement de situations conflictuelles en mettant en évidence les différents facteurs qui ont influencé ce développement;
- mettre en évidence les différentes possibilités d'intervention afin d'éviter ou de solutionner le conflit.

B. MATIERES ANALYSEES

Pour atteindre les capacités décrites, les étudiants analyseront les matières suivantes ;

- Concepts de base : agression, opposition, violence, conflit
- Approche linéaire et circulaire du conflit
- Approche éthologique du conflit
- Notion de relation complémentaire et circulaire
- Triangulation et pyramide : notion de conflit vertical (hiérarchie)
- Escalade et rigidification : notion de conflit horizontal (collègue)

- Approche du conflit dans sa gestion contextuelle :
  * Entreprise et institution privée
  * institution publique
  * réseau paramédical
  * institution scolaire

- Crises et conflits

- Concepts de métacommunication, recadrage, connotation positive, métaphore,...

2. METHODOLOGIE SPECIALE DE LA MEDIATION
(y compris les exercices pratiques)

CT
90 périodes

A. OBJECTIFS

Les étudiants doivent être capables de :

- prendre une distance suffisante pour analyser les différents contextes dans lesquels peuvent se situer les situations conflictuelles où l'intervention d'un tiers médiateur semble opportune;

- analyser les facteurs institutionnels, humains et juridiques qui peuvent créer, influencer ou réduire une situation conflictuelle;

- Déceler les impasses dans lesquelles ne pas tomber et définir les stratégies d'intervention pour débloquer des situations conflictuelles, puis redynamiser les ressources potentielles des travailleurs.

B. MATIERES ANALYSEES

Pour atteindre les capacités décrites, les étudiants analyseront les matières suivantes :

1° Philosophie de la médiation

- Définition, importance et limite de la médiation
- Place du tiers médiateur
- Aspects déontologiques

2° Méthodologie de l'analyse du contexte de la médiation

- Entreprises et institutions privées
- Institutions publiques
- Méthodologie de l'analyse des aspects juridiques sous-tendant une situation conflictuelle

3° Méthodologie de l'analyse de situations conflictuelles

- L'impact institutionnel
- Les facteurs humains

- Les conflits symétriques et complémentaires
- Les impasses
- La créativité dans les contextes de crise

4° Méthodologie des interventions

- Les triangulations
- Les prises de position "méta"
- Les supervisions et les médiations

5° Méthodologie des évaluations

- Les sculptures diagnostiques
- Les questions évolutives

ANNEXE 5

FIXATION DES CAPACITES TERMINALES

U.F. : PRATIQUE DE LA MEDIATION

120 périodes

L'évaluation portera sur la résolution d'un problème pratique.

Etant donnée une situation conflictuelle, l'étudiant devra être capable de :

- analyser le contexte dans lequel se situe le conflit en mettant en évidence les aspects institutionnels, humains et législatifs;
- dégager les causes profondes du conflit en mettant en évidence les facteurs qui pourraient influencer l'évolution du conflit;
- proposer un mode d'intervention incluant la stratégie que le médiateur pourrait utiliser soit pour prévenir, soit pour solutionner le conflit;
- proposer la procédure d'évaluation de l'action de médiation.

Pour chacune des étapes, l'étudiant devra être capable de justifier la méthodologie utilisée.

Pour atteindre le niveau de réussite, l'étudiant devra prouver qu'il a pris conscience de l'ensemble des capacités définies dans les finalités de l'unité.

ANNEXE 6

PROFIL DU(DES) CHARGE(S) DE COURS

U.F. : PRATIQUE DE LA MEDIATION

120 périodes

1. ANALYSE ET GESTION DES CONFLITS

CT
30 périodes

Expert

L'expert possédera un titre de l'enseignement supérieur en rapport avec le domaine de la psychologie ou des sciences sociales.

Il aura une expérience d'au moins deux ans dans le domaine de la médiation dans une institution privée ou publique.

2. METHODOLOGIE SPECIALE DE LA MEDIATION
(y compris les exercices pratiques)

CT
90 périodes

Expert

L'expert possédera un titre de l'enseignement supérieur en rapport avec le domaine de la psychologie ou des sciences sociales.

Il aura une expérience d'au moins deux ans dans le domaine de la médiation dans une institution privée ou publique.