

CONDUIRE UNE MEDIATION

« On appelle médiation le processus qui permet, lors d'un conflit, l'intervention de personnes extérieures et formées, pour dépasser le rapport de force et trouver une solution sans gagnant ni perdant ».

« ... passer d'un rapport de force à un rapport de sens ; »

d'après : DIAZ, B. & LIATARD-DULAC, B., 1999 : *Contre violence et mal-être : la médiation par les élèves*. Nathan Pédagogie. Paris. 1999

CONDITIONS PRÉALABLES

LA LÉGITIMITÉ DU MÉDIATEUR

- connaissance de la médiation
- connaissance du domaine
- reconnaissance par les deux parties

LES PRÉALABLES

- **l'entretien individuel**
temps d'écoute de l'histoire de la personne permettant au médiateur de comprendre les enjeux du conflit pour chacun
- **l'acceptation de la médiation**

L'INTRODUCTION

- **étapes :**
nombre de séances, durée, etc...
pour comprendre à fond le problème, chercher et décider des solutions
- **règles :**
écouter sans interruption
parler de soi et non de l'autre : comment je vois la situation, ce que je ressens...
éviter les propos agressifs
(+ règles particulières selon le contexte)
- **rôle du médiateur :**
ni juge, ni arbitre
aider les protagonistes à trouver une solution
- **principes :**
confidentialité
impartialité (« *allparteilich* »)

OBJECTIFS, ROLES, DÉROULEMENT

ROLES ET OBJECTIFS	ACTIONS	COMPETENCES des médiateurs	RESSENTIS des médiés
Intervenir dans un conflit interpersonnel	- être reconnu dans le statut de médiateur - proposer ses services	- sang froid - disponibilité - sens du service	- ne pas être entraîné dans une spirale de violence - éviter intervention des juges et les sanctions
Proposer une discussion dans un lieu isolé	- accueillir - disposer un lieu	- confidentialité - indépendance	- éviter la pression du « public » - pouvoir se parler sans témoins extérieurs ni statut d'autorité
Inviter à l'expression des faits sans être interrompu, successivement par les deux personnes	- permettre l'expression - poser des questions pour comprendre ce qui s'est passé	- écoute - faciliter l'expression - distinguer faits, interprétations, sentiments	- mettre à distance les « maux » grâce aux « mots » - exprimer librement son point de vue - entendre un autre point de vue
Reformuler faits et traiter les ressentis Permettre l'expression des besoins et enjeux	- dire ce qu'on a entendu et compris - vérifier l'assentiment des personnes	- impartialité - pas de jugement - pas de critique - pas d'opinion personnelle	- se sentir écouté, compris - se sentir reconnu
Chercher ensemble des solutions	- permettre l'expression des demandes et des propositions - accompagner la négociation sur ces demandes et propositions - susciter ou proposer des solutions	- susciter la responsabilité - rechercher l'accord	- sortir du conflit - ne pas perdre la face - pas de perdant

CONDUIRE UNE MÉDIATION EN SITUATION DE CONFLIT

Marc Thiébaud <http://www.f-d.org/checklists.htm>

PRINCIPES DE LA MÉDIATION

La médiation constitue une forme parmi d'autres d'intervention dans un conflit.

Les critères de la médiation sont :

- la présence d'un tiers
- indépendant, « multipartial »,
- qui n'a ou n'exerce aucun pouvoir de trancher,
- qui aide la découverte de solutions par les « médiés »,
- et joue un rôle de « communicateur » et de producteur de communication.

Conduire une médiation en situation de conflit, c'est aider au dialogue direct entre les parties et apporter les moyens méthodologiques nécessaires à la gestion du conflit, essentiellement :

- des pratiques de communication
- des méthodes de **négociation** intégrative (gagnant-gagnant).

Cela signifie : maintenir une position neutre et rester impartial (ou multipartial) à moins que des questions éthiques obligent à prendre position.

Il s'agit de définir clairement ce rôle et de s'assurer qu'il soit reconnu par toutes les parties.

Les personnes en conflit doivent par conséquent assumer de trouver leur(s) solution(s)

et renoncer à un arbitrage (qui viserait à trancher l'issue du différend).

La médiation repose sur les principes suivants :

- Les décisions prises par les personnes concernées sont meilleures que les décisions d'une « autorité » extérieure.
- Les accords sont mieux respectés si les personnes se sont engagées et senties responsables dans le processus de production de ces accords.
- Un accord est d'autant plus durable qu'il intègre les besoins, intérêts, émotions et ressources des personnes concernées.
- Il est d'autant plus probable de réaliser un accord équitable que la gestion du conflit a mobilisé les capacités de collaboration des parties.

Les leviers d'action majeurs de la médiation résident dans:

- l'amélioration de la communication entre les parties
- l'exploration active de nouvelles options / idées de solution
- l'égalité prise en compte des besoins et intérêts de chacun
- l'apprentissage d'un processus (modèle) de **négociation** intégrative.

ÉTAPES POUR LA CONDUITE D'UNE MÉDIATION

1. Mise en place de la collaboration

- Accord préliminaire des personnes
- Clarification du travail de médiation et des buts, mise en confiance des personnes
- Résumé et vérification des informations connues du médiateur
- Accord sur les règles à observer (communication, confidentialité, procédures)

2. Analyse des problèmes

- Recueil des faits
- Identification et reconnaissance des caractéristiques de l'ensemble des conflits présents (manifestes et sous-jacents)
- Clarification des positions, perceptions, ressentis, besoins, et intérêts de chaque personne
- Détermination des priorités et délimitation des zones d'accords possibles
- Développement de la compréhension réciproque des intérêts des parties

3. Elaboration d'options

- Discussion des critères présidant à l'élaboration d'option (notamment dépassement des positions figées des participants)
- Expression des options connues / voulues pour satisfaire les intérêts
- Création de nouvelles options (« brainstorming »)
- Développement d'alternatives sous forme de scénarios hypothétiques

4. Evaluation des options et prise de décision

- Rappel des intérêts de toutes les parties
- Appréciation des options en regard des intérêts présents
- Evaluation + vérification des conséquences, coûts, bénéfices des options
- Accord sur les options retenues (ou sur la procédure pour obtenir accord)

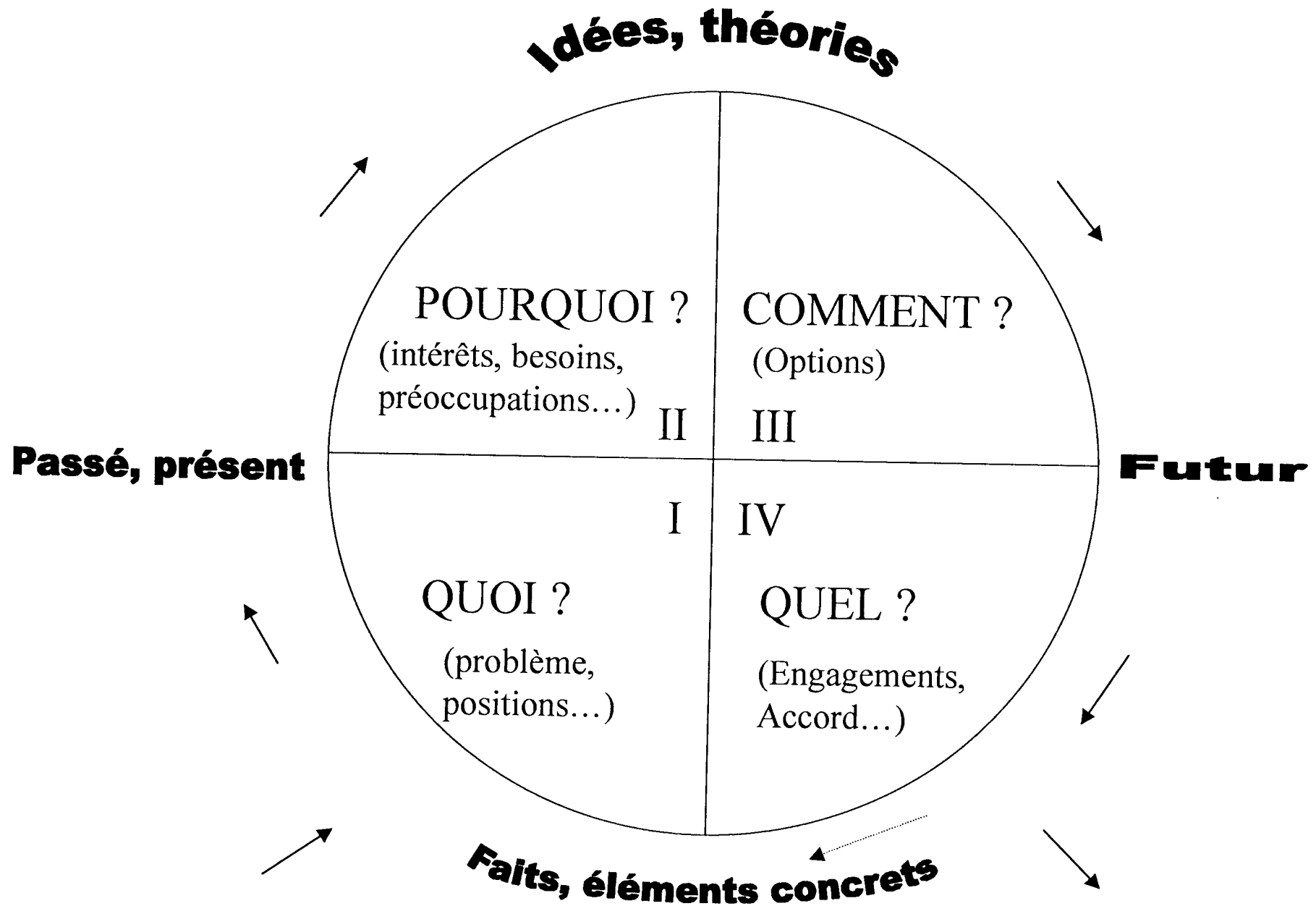
5. Mise en œuvre

- Formulation (ou formalisation) de l'accord
- Planification de la mise en œuvre
- Etablissement d'une procédure de contrôle et de renforcement de l'accord

6. Suivi et bilan

- Mise en œuvre des accords et appréciation des résultats
- Ajustement dans le temps (et révision) des accords selon nécessité
- Bilan / feed-back sur l'ensemble de la démarche de médiation

© Marc Thiébaud 1999



Arnaud Stimec - 1998, d'après les modèles de Fisher et Ury et de Fiutak