

La médiation (*détails*)

Comment ça marche ?

Le médiateur commence généralement par un *entretien individuel* avec chaque personne partie au problème : comment voit-elle ce problème ? Comment l'affecte-t-il ?

Dès que possible, il organise une *séance de médiation* réunissant, si possible, toutes les personnes concernées.

Dans les cas légers, une séance d'1 h ½ à 2 h suffit.

Pour des problèmes lourds ou concernant de nombreuses personnes, il faut parfois jusqu'à une dizaine de séances.

La séance de médiation

Le médiateur :

- Permet à chaque partie de décrire sa vision du problème
- Cherche à comprendre les circonstances et les émotions qui font naître le conflit
- Est particulièrement attentif aux mauvaises interprétations, aux erreurs de jugement, et surtout aux sentiments et émotions
- Valorise le résultat recherché : que tous soient gagnants
- Encourage la créativité des parties dans la recherche de solutions
- Tente d'éloigner les obstacles à la négociation
- Ne cherche pas lui-même des solutions !

Exemples d'utilisation

- Deux collègues opposés par des différences de style et de personnalité
- Médiation "préventive" entre collègues récemment affectés à une tâche commune et craignant que leurs styles différents ne bloquent leur travail commun
- Un groupe de locataires en conflit contre un voisin
- Un parent et son enfant s'opposant sur des questions de budget (logement extérieur, pension alimentaire...)
- Un comité d'association où les divergences de vue s'additionnent aux conflits de personnes pour empêcher le travail d'avancer

Déontologie

Le médiateur :

- s'interdit d'intervenir dans toute affaire où il estime ne pas pouvoir rester neutre
- s'astreint à l'impartialité tout au long de la médiation
- s'engage à respecter et préserver la confidentialité de tout renseignement fourni par une partie, des débats, et de l'éventuel accord
- s'abstient de faire pression sur les parties pour obtenir leur adhésion à un accord
- veille à poursuivre sa formation continue et à évaluer ses médiations, notamment dans le cadre d'un groupe de référence.