

LES 4 ÉTAPES DE MÉDIATION



1. CALMER



Les calmer

Arrêter
leurs comportements

2. EXPRIMER



Recueillir
leur version de la
situation conflictuelle

Faire exprimer
leurs émotions

3. CHERCHER



Soutenir dans la
recherche commune
des solutions possibles
dans le respect

4. CHOISIR



Assister
dans le
choix d'une solution
pacifique et satisfaisante
pour les deux parties

PROCESSUS DE MÉDIATION

La médiation est un processus en quatre étapes qui permet aux deux parties de résoudre leur conflit d'une manière satisfaisante et pacifique. Voici les quatre étapes du médiateur :

1. Calmer : Le médiateur amène d'abord les deux personnes en conflit à arrêter leurs comportements et à se calmer.
2. Exprimer : Le médiateur facilite la communication entre les deux parties. Il les amène à expliquer leur version de la situation conflictuelle et à exprimer leurs émotions.
3. Chercher : Le médiateur soutient les parties dans leur recherche des solutions possibles à leur problème. Il s'assure qu'aucune ne juge les solutions de l'autre.
4. Choisir : Le médiateur assiste les personnes dans leur choix d'une solution pacifique au conflit. Chacune des parties s'exprime sur le choix d'une solution et sur la satisfaction à l'égard de la solution choisie.

Dans certains contextes, il peut s'avérer impossible d'effectuer les quatre étapes de la médiation. Cependant, simplement calmer les personnes en conflit peut être une réussite si celles-ci éprouvent de la difficulté à effectuer cette première étape. Ces étapes se déroulent dans un ordre logique, mais non linéaire. Il se peut que les personnes en conflit se retrouvent au départ à l'étape des solutions, il sera alors important d'amener ces dernières à traverser les quatre étapes puisque chacune d'elles joue un rôle important et que le passage dans tout le processus favorise une résolution du conflit en profondeur et à plus long terme. À tout moment, l'une ou l'autre des parties peut interrompre la médiation pour un ajournement. Le médiateur profite de ce temps d'arrêt pour vérifier le désir des parties de poursuivre à un autre moment. Comment se déroule la médiation ?

LES QUATRE ÉTAPES

Étape 1 Calmer	Étape 2 Exprimer	Étape 3 Chercher des solutions	Étape 4 Choisir la solution
Accueillir, calmer, mettre en confiance S'il n'y a pas eu de rencontres préliminaires avec les parties, présenter le rôle du médiateur, expliquer le déroulement du processus, vérifier l'adhésion des parties à la démarche	Cueillir chaque version des faits.	Inviter les deux personnes à suggérer plusieurs solutions.	Accompagner les parties à choisir une solution pacifique au conflit.
Cueillir chaque version des faits, reformuler.	Amener les gens à découvrir leurs besoins sous-jacents et les valeurs en jeu, à travers les émotions exprimées, à partir de la position de chaque partie.		Convenir avec les deux parties d'un accord et les inviter à s'engager.
	Favoriser l'expression des sentiments vrais. Amener les parties à délaissier leurs positions. Faire ressortir les éléments clés pour converger vers les intérêts communs. Inviter à formuler une demande concrète positive et négociable.	Inviter à ne pas juger les solutions mises de l'avant par l'autre.	
Suggestions Inviter les parties à respirer profondément et à parler calmement.	Suggestions Alterner les tours de parole; poser des questions ouvertes sur la situation avant le conflit et sur l'impact du conflit sur la relation entre les personnes. Reformuler, refléter.	Suggestions Brain storming sur les solutions.	
Suggestions de questions Qu'est-ce qui? Comment cela a-t-il commencé? Attention, éviter de demander pourquoi.	Suggestions de questions Qu'est-ce qui est important pour toi? , Qu'est-ce que tu aimerais le plus qu'il se passe?, À quoi tu t'attendais?	Suggestions de questions Qu'est-ce qui selon chacun d'entre vous serait une bonne solution? Comment aimeriez-vous régler le conflit?	

MIOPE, POUR MIEUX ANALYSER UNE SITUATION EN PARTICULIER

Les problèmes humains sont complexes et comme nous l'avons vu plus haut, les perceptions sont subjectives. Pour obtenir le meilleur de la médiation, l'intervenant va investir dans la préparation, la sienne et celle des parties.

Dans ses préparatifs, le médiateur va s'interroger et cueillir des informations sur le moment, sur son impartialité, sur l'ouverture des parties. La grille MIOPE a été conçue comme un aide-mémoire pour fournir au médiateur un coup d'œil sur ses préparatifs.

En outre, s'il lui est possible de rencontrer les parties individuellement avant la médiation, il se servira de ces rencontres pour expliquer sa mission, recueillir des informations objectives et subjectives.

S'il constate que l'une des parties est en déséquilibre de pouvoir par rapport à l'autre, il peut décider d'intervenir auprès de la personne plus « faible » pour renforcer sa capacité d'affirmation ou il peut décider de la référer à quelqu'un d'autre.

Voir la grille « MIOPE » à la page suivante.

GRILLE « MIOPE »

Moment :

Le moment est propice à la médiation

- ↗ Il y a un délai entre l'apparition du conflit et la médiation.
- ↗ Les parties sont aptes à poursuivre une médiation.

Impartialité :

Le médiateur est impartial

- ↗ Auto diagnostic révèle ma neutralité envers la situation.
- ↗ Les parties en conflit et mes collègues de travail appuient mon implication dans la médiation.
- ↗ Aux rencontres préalables, j'ai partagé les informations pertinentes aux parties.

○uverture :

Les parties démontrent de l'ouverture

- ↗ Les parties sont prêtes à s'investir dans la médiation afin de parvenir à une entente commune.
- ↗ Les parties ressentent le besoin de régler leur conflit et de participer à la médiation.

Préparation :

La préparation requise est effectuée

- ↗ Les faits, les besoins et les intérêts des parties sont identifiés ainsi que les résultats souhaités par chacun.
- ↗ Le médiateur a saisi la globalité de la situation.

Évaluation :

Suite à la médiation, le médiateur effectue une évaluation

- ↗ Le médiateur fait une auto-évaluation de la médiation.
- ↗ Le médiateur rencontre chaque partie séparément afin d'identifier la façon dont la médiation a été vécue ainsi que le degré de satisfaction des résultats.