



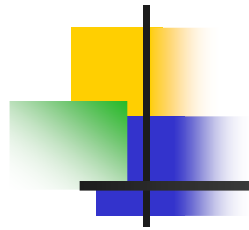
# La médiation...

## Un outil à toute épreuve?

---

Marianne Souquet,  
Médiatrice  
Formatrice

Janvier 2007



# Les étrennes du médiateur!

---

QuickTime™ et un  
décodeur vidéo H.264 (non compressé)  
sont requis pour visionner cette image.

Janvier 2007

**Marianne Souquet**



# Plan

---

- **Le conflit** : Vécu du conflit, Réactions au conflit, Dimensions du conflit, Gestion du conflit
- **La médiation** : Les valeurs de base, Le médiateur, le processus, Les outils de la médiation, instances et activités
- **Champs d'application de la médiation**
- **Les limites de la médiation**
- **Les activités de médiation**
- **Discussion**



# Perception du conflit

---

QuickTime™ et un  
décompresseur TIFF (non compressé)  
sont requis pour visionner cette image.

Janvier 2007

**Marianne Souquet**



# Opportunité du conflit

---

- le conflit peut favoriser :
  - un **changement**, une évolution
  - la construction de **meilleures relations**
  - la reconnaissance et l'acceptation de la **différence**
  - une meilleure **connaissance** de soi et des autres
  - l'**affirmation** de soi
  - un **apprentissage** à de façons constructives de résoudre nos conflits



## Définition du conflit

---

**“Rencontre d’éléments, de sentiments contraires qui s’opposent”** - Petit Robert

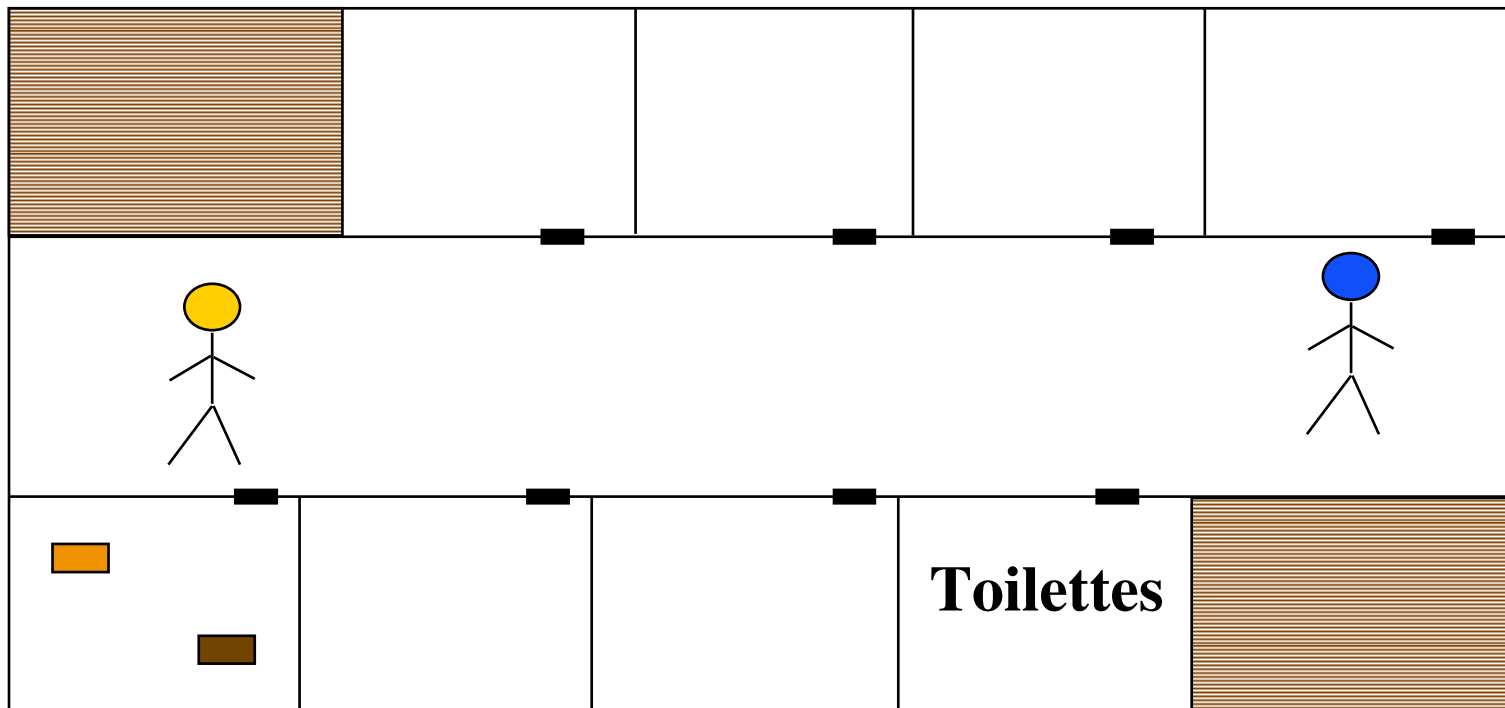


# Vécu du conflit

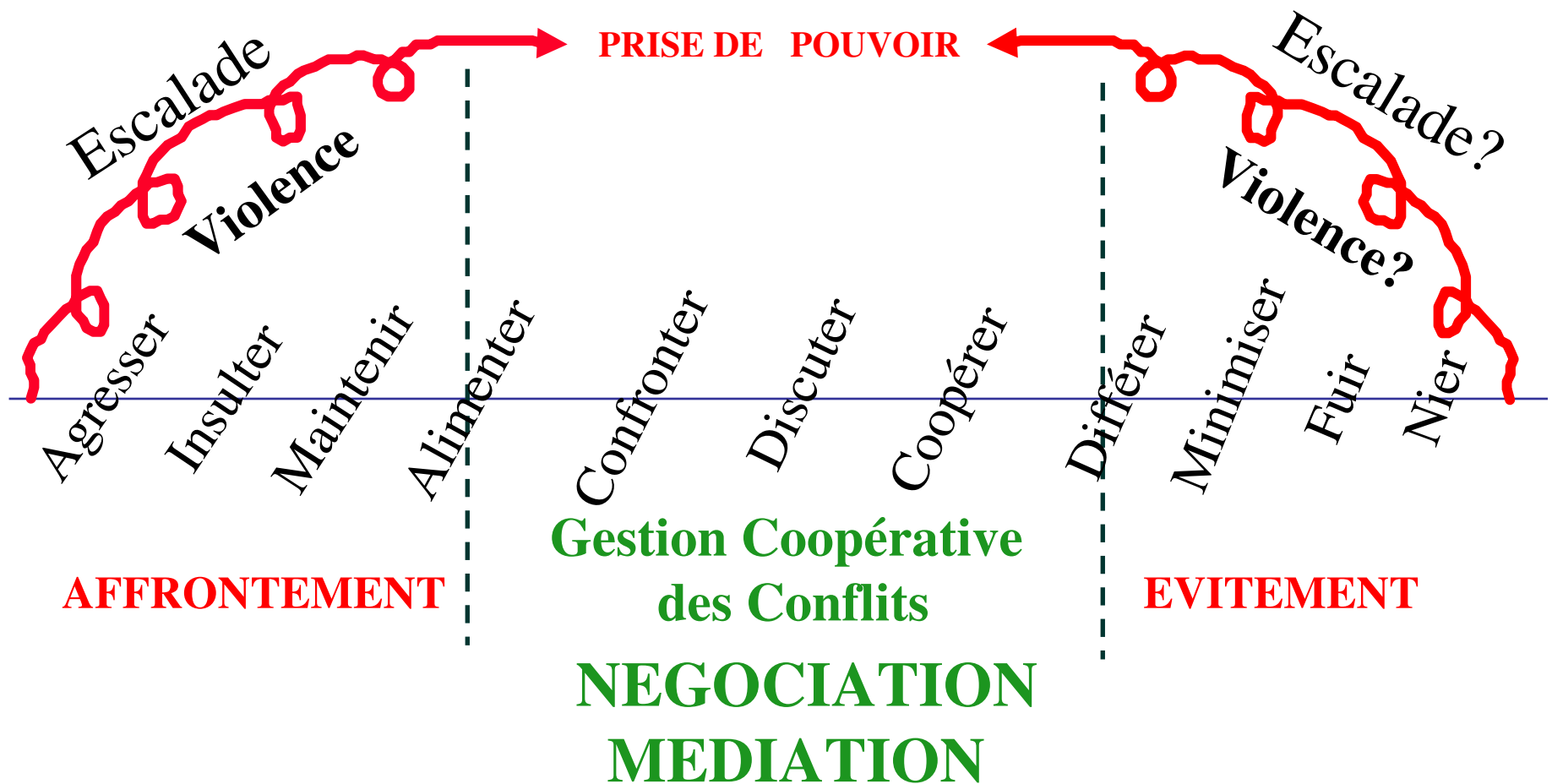
---

- Le conflit est une **crise dans l'interaction** qui a deux effets:
  - Les personnes sont affaiblies **sur le plan personnel**
  - Les personnes sont affaiblies **sur le plan relationnel**

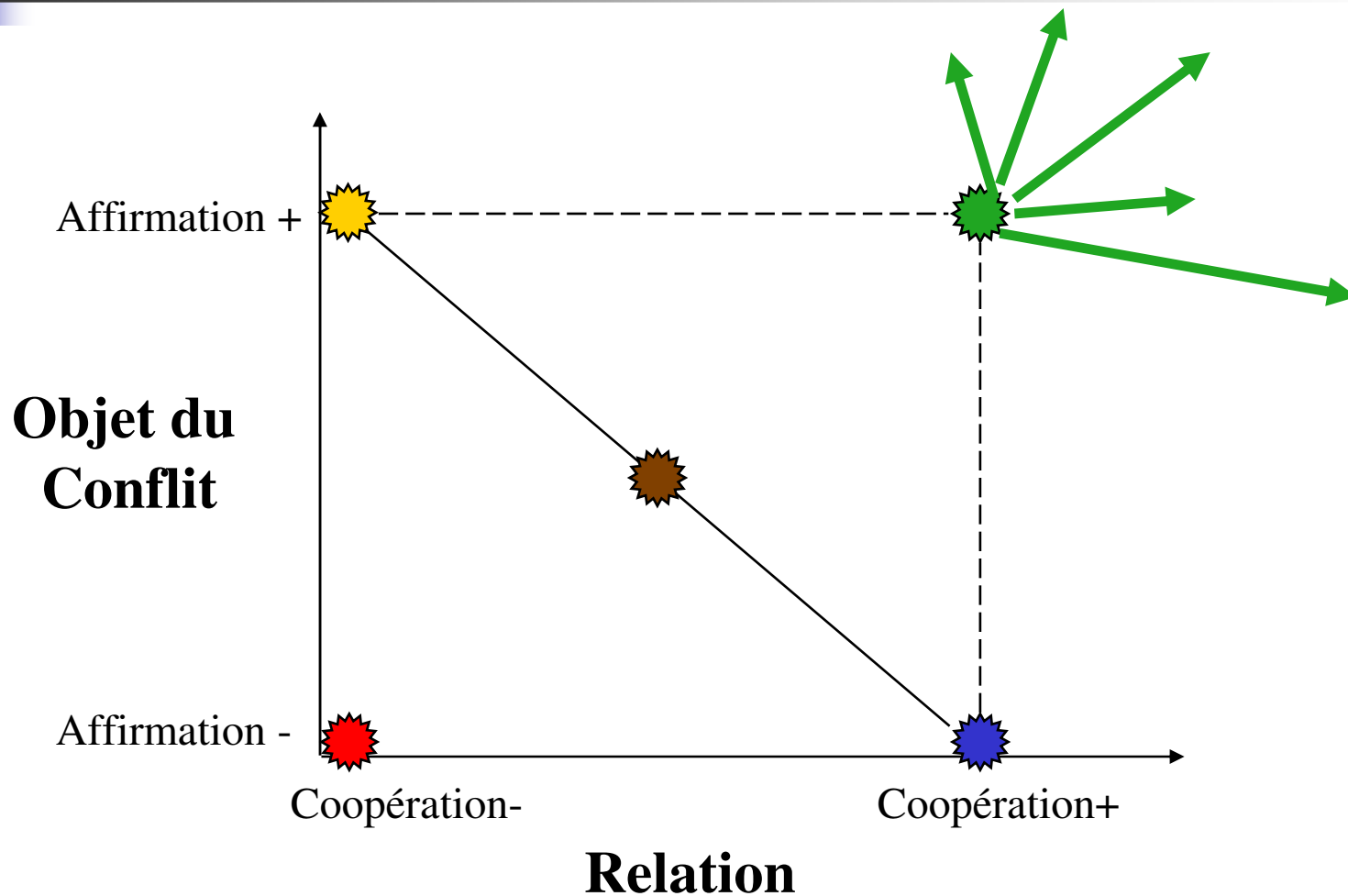
# Réactions au conflit



# Le Conflit - Comment réagit-on?



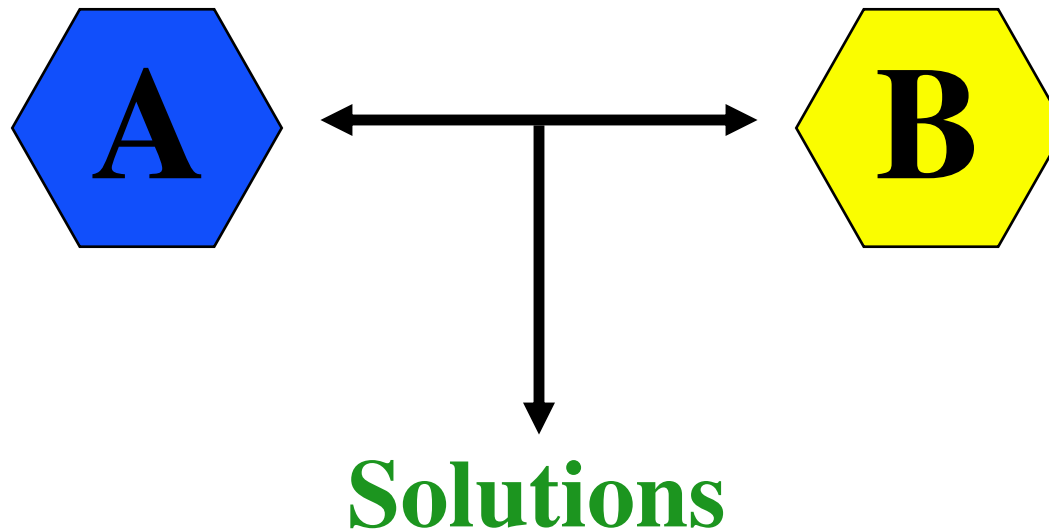
# Le Conflit - Ses dimensions

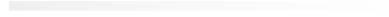
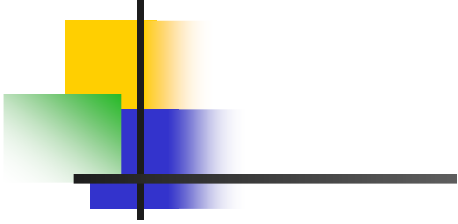




# Négociation

---





QuickTime™ et un  
décompresseur TIFF (non compressé)  
sont requis pour visionner cette image.

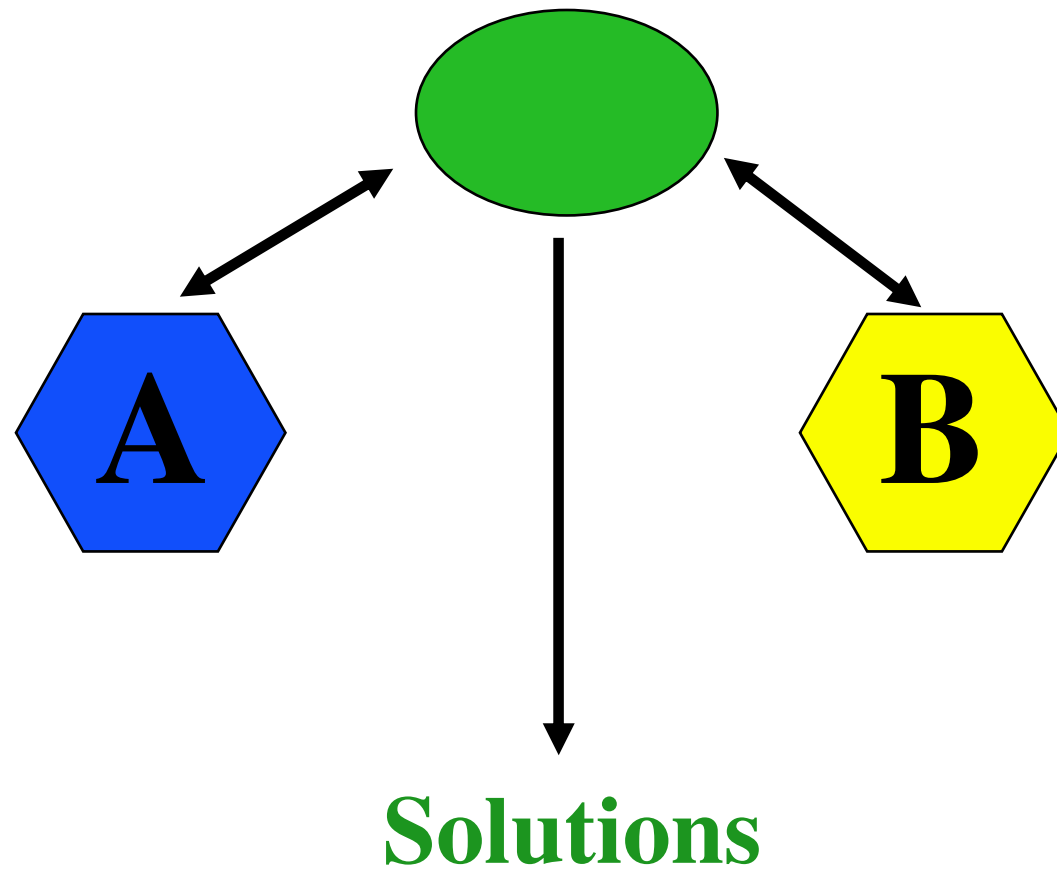
Janvier 2007

**Marianne Souquet**

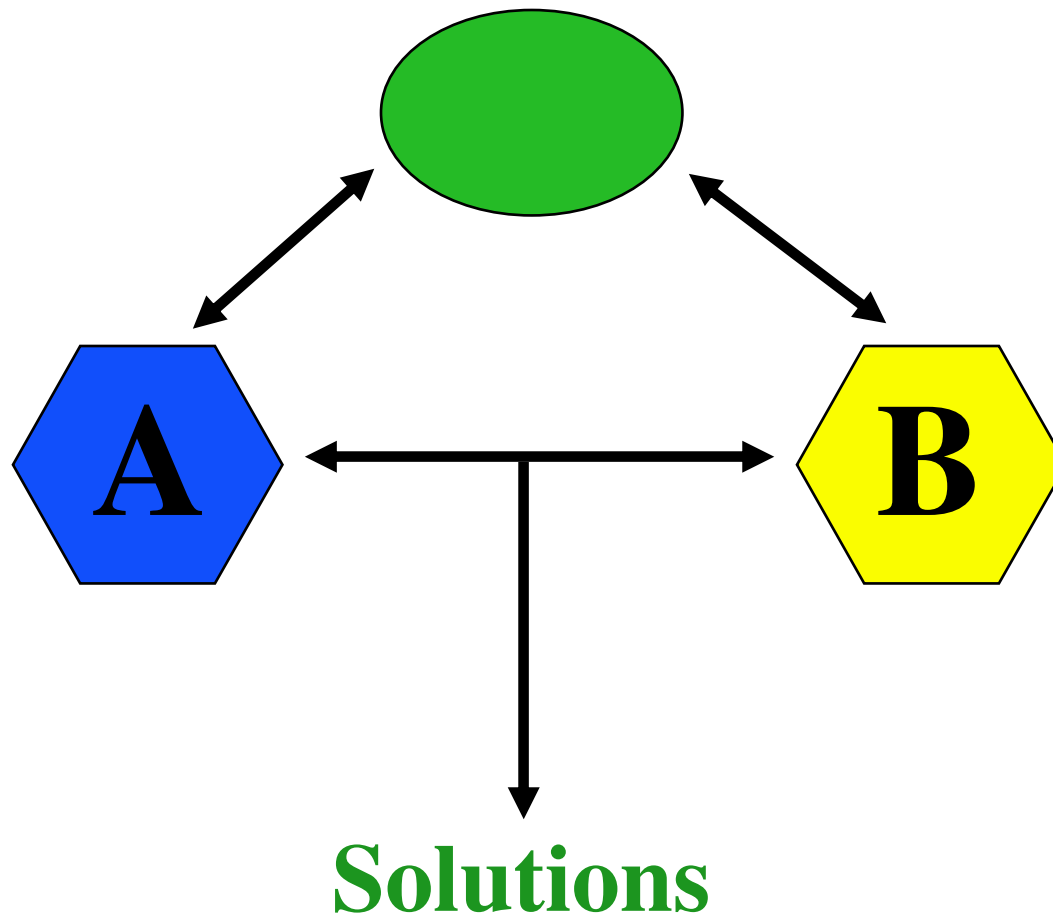


# Arbitrage

---

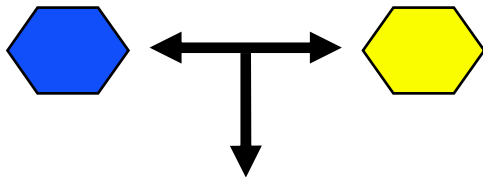


# Médiation



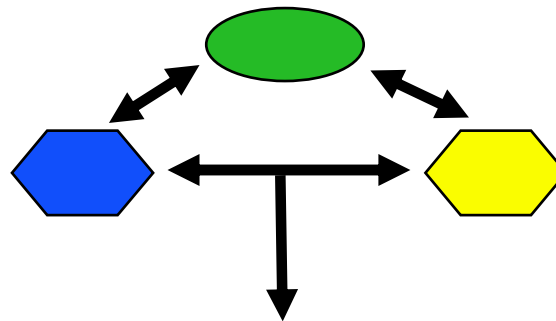
# Modes de gestion des conflits

## Négociation



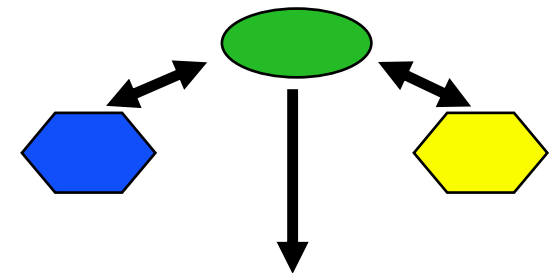
**Solutions**

## Médiation



**Solutions**

## Arbitrage Jugement



**Solutions**



# Définition de la médiation

---

Processus **coopératif** de gestion de conflits **structuré**, **volontaire** et **confidentiel**, dans lequel une tierce personne, le **médiateur**, utilise des techniques de **communication** et de **négociation** pour aider les participants à **communiquer** et trouver **leur propre solution** au conflit qui les oppose.



# Le médiateur

---

- **Professionnel qualifié et légitimé**
- **Pas d'autre fonction** que le tiers
- **Impartial et indépendant**
- Tenu à la **confidentialité**
- **Pas gêné par le conflit**
- Croit que **les personnes sont compétentes**
- Favorise **l'autonomie** des personnes
- **Pas de pouvoir** de décision
- Conscient et **respectueux** des **différences**



# Travail du Médiateur

---

- Pose le **cadre** et le fait respecter
- Mène le **processus**
- Favorise **la communication** entre les personnes
- Favorise la **reprise de pouvoir de chacun**
- Favorise la **reconnaissance mutuelle**
- **Ecoute/Reformule**
- Pose **des questions d'élaboration**
- **Aide** les participants à trouver leur **propre solution**



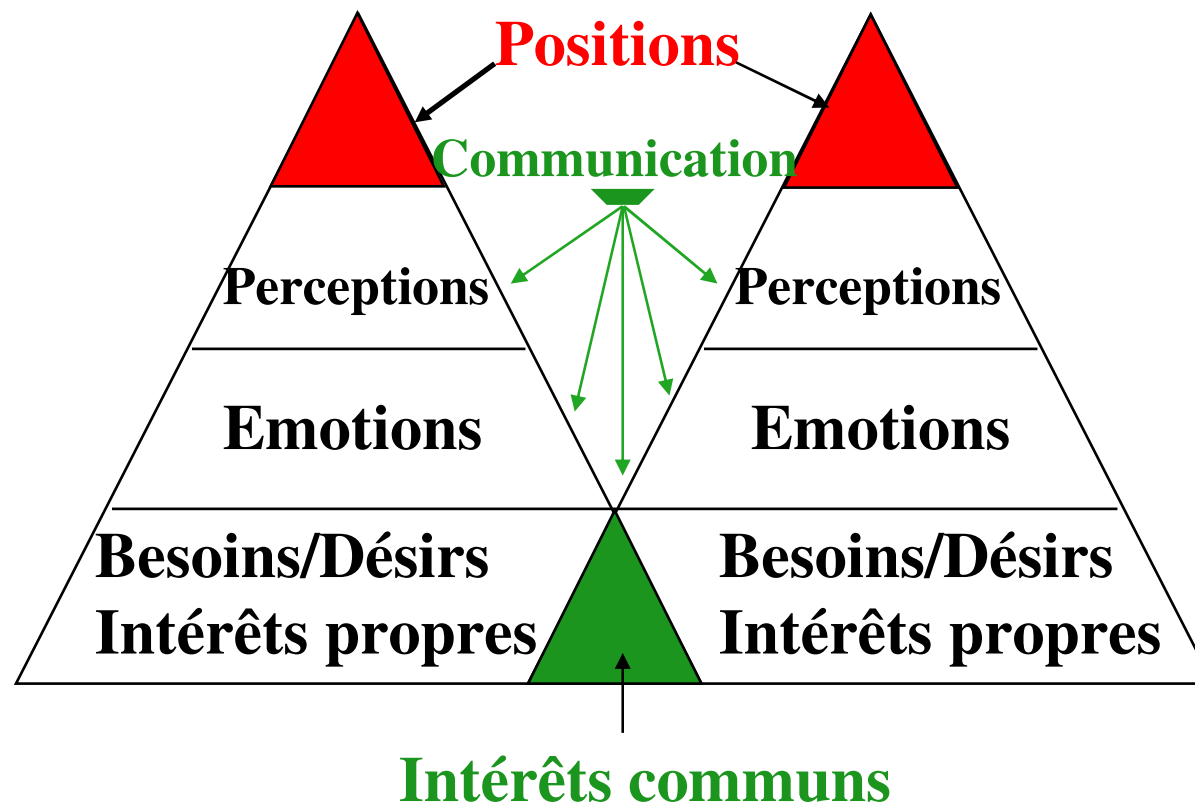
# Valeurs de base de la médiation

---

- Responsabilisation, auto-détermination
- Communication
- Respect de la différence
- Coopération, Non-violence
- Educabilité
- Approche gagnant-gagnant, équité
- Créativité
- Contrat

# Négociation Raisonnée

ON NE NEGOCIE PAS SUR DES **POSITIONS**, MAIS  
SUR **LES BESOINS ET LES INTERETS** DE CHACUN.





# Le processus de médiation

---

- **Créer le cadre:** accueillir, expliquer son rôle, poser les règles
- **Formuler les questions à traiter**
- **Explorer la situation:** perceptions, émotions, besoins
- **Rechercher des options possibles**
- **Se mettre d'accord sur une solution**



# Instances de médiation

## Activités de médiation

---

- **Instances de médiation** = médiations formelles avec médiateur professionnel qui permettent aux personnes de **créer leur propre norme**
- **Activités de médiation** = médiations informelles avec utilisation des outils et de l'esprit de la médiation, qui participent à un **changement de culture**



# Trois contextes de médiation

---

- **Médiation spontanée**, sur initiative personnelle, conventionnelle, etc...
- **Médiation judiciaire civile** : régie par des lois, ordonnée par un juge après accord des parties/ pas encore au Luxembourg
- **Médiation pénale**: loi du 6 mai 1999, modifiée le 8 septembre 2003 pour violence domestique



# Deux types de médiation

---

- **Médiation gestion des conflits**
- **Médiation communication**



# Les champs de la médiation

---

- **Médiation en matière familiale**
- **Médiation en milieu scolaire**
- **Médiation pénale**
- **Médiation dans les organisations:** entreprise, commerce, service privé ou public, association
- **Médiation sociale**
- **Médiation internationale**
- **Médiation de l'environnement**



# Les champs d'application de la médiation familiale

---

- **Divorce et séparation**
- **Transgénérationnelle:**  
grands-parents/parents, parents/adolescents
- **Succession**
- **Fratrie: garde d'un parent âgé**
- **Internationale**
- **Protection de l'Enfance**
- **Famille/Ecole**
- **Entreprises familiales**



# Médiation dans les organisations

---

- **Relations externes:**

Entreprise/entreprise, entreprise/consommateurs,  
Entreprise/service publics, service public/usagers,  
Services publics/associations, etc...

- **Relations internes:**

Direction Générale/Direction des services,  
Service/service, Responsable/Employé,  
Employé/employé, Direction/Syndicats, etc...



# Médiation sociale en France

---

- **Médiation dans les conflits du travail:**  
médiations ordonnées par la chambre sociale
  
- **Médiation dans les quartiers:**  
Communautaire, inter-culturelle, voisinage,...



# Médiation sociale et prud'homme

---

QuickTime™ et un  
décompresseur TIFF (non compressé)  
sont requis pour visionner cette image.

Janvier 2007

**Marianne Souquet**



# Médiation sociale

## Définition européenne

---

Processus de **création et de réparation du lien social** et de **règlement des conflits de la vie quotidienne**, dans lequel **un tiers impartial et indépendant** tente, à travers **l'organisation d'échanges** entre les personnes ou les institutions, de les aider à **améliorer une relation** ou de **régler un conflit qui les oppose**

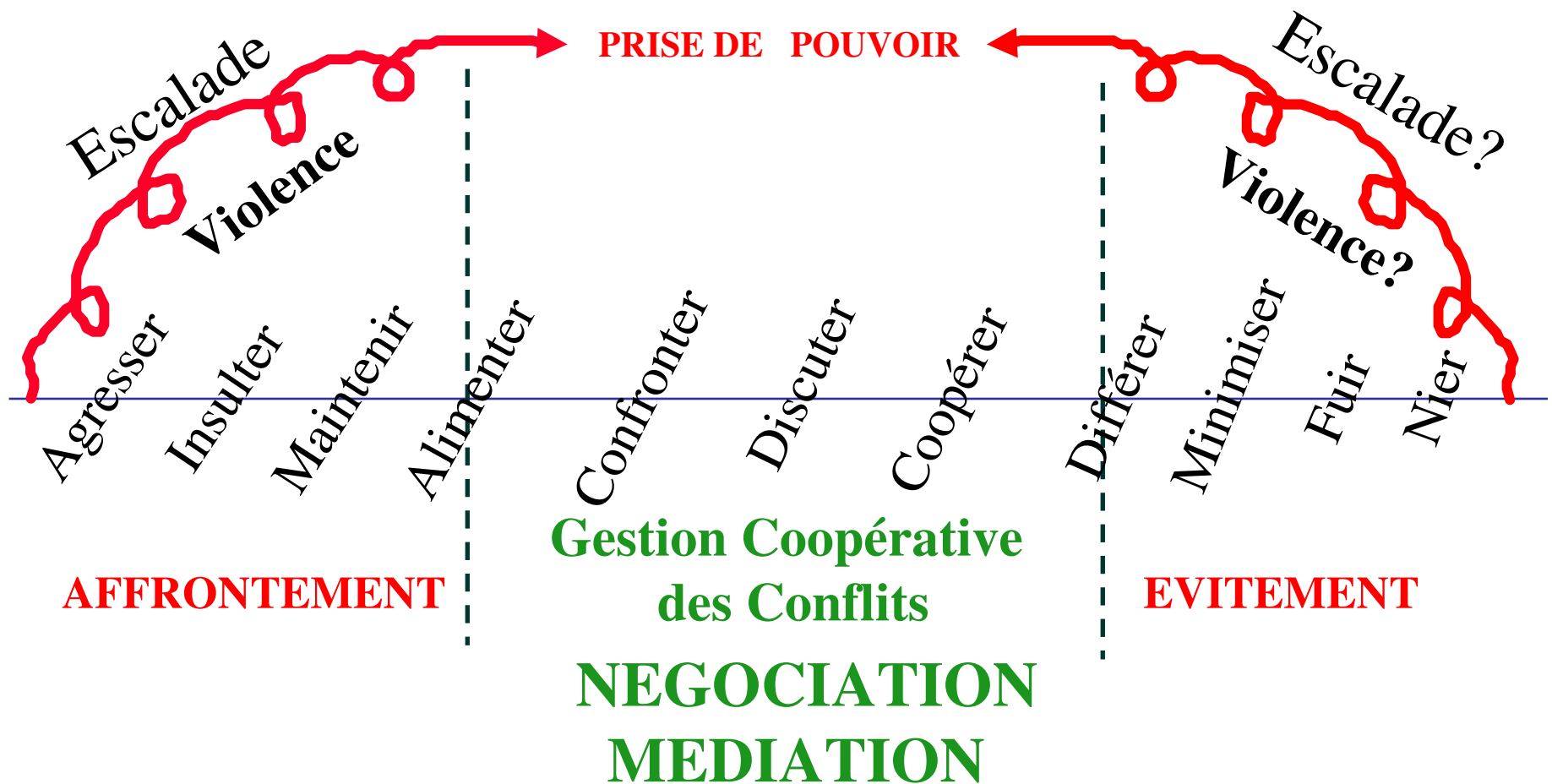


# Les exigences de la médiation

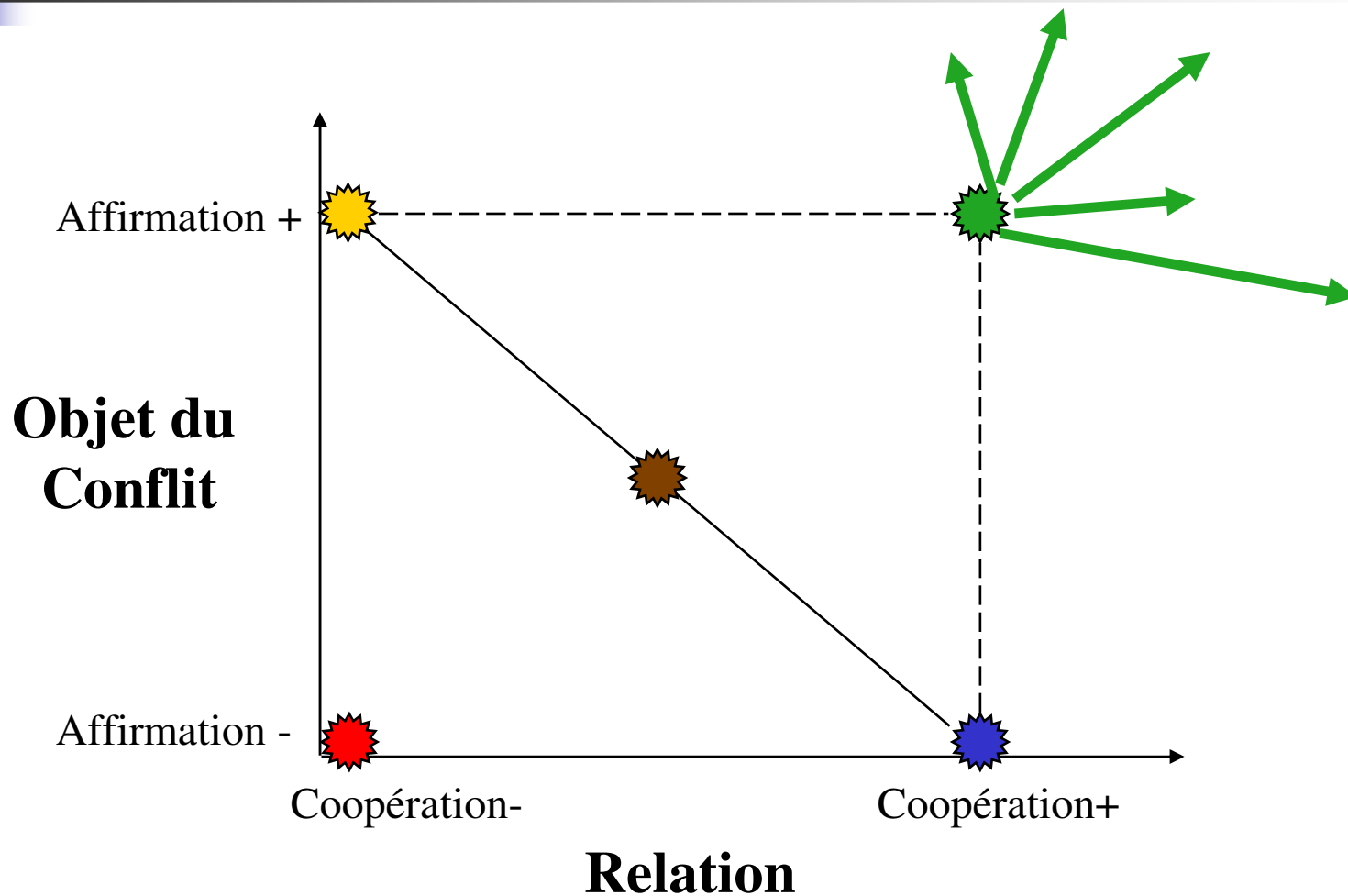
---

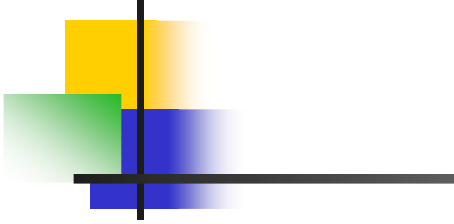
- **Accepter d'être en face-à-face**
- **Accepter la démarche volontaire**
- **Reprendre du pouvoir sur sa vie**
- **Coopérer quand tout sépare**
- **Etre en capacité de considérer le point de vue de l'autre à minima**

# Le Conflit - Comment réagit-on?



# Le Conflit - Ses dimensions





QuickTime™ et un  
décompresseur TIFF (non compressé)  
sont requis pour visionner cette image.

Janvier 2007

**Marianne Souquet**



# Les limites de la médiation

---

- **Tout dysfonctionnement avec déni:** maladie mentale, alcoolisme, trouble de la personnalité, violence, etc...
- **Besoin de détruire l'autre/réglement de compte**
- **Besoin de rester victime/diaboliser l'autre**
- **Instrumentalisation de la médiation**
- **Influence négative de l'entourage**
- **Limites du médiateur:** résonances personnelles, valeurs, ...



# Instances de médiation

## Activités de médiation

---

- **Instances de médiation** = médiations formelles avec médiateur professionnel qui permettent aux personnes de **créer leur propre norme**
- **Activités de médiation** = médiations informelles avec utilisation des outils et de l'esprit de la médiation, qui participent à un **changement de culture**



# Activités de médiation sociale

---

- **Grands-frères**
- **Agents de prévention et de médiation**
- **Agents d'ambiance dans les transports**
- **Médiateurs sociaux et culturels** : femmes-relais, médiateurs communautaires
- **Correspondants nocturnes**



# Activités de Médiation à l'école

---

Utiliser des principes et des outils de médiation dans:

- la **gestion de la discipline**: charte de vie relationnelle
- la relation **avec les élèves**
- la relation **entre adultes**
- **point écoute**
- enseignement de la **gestion des conflits** et de la **communication sans violence**, développement de l'**intelligence émotionnelle**



# Café-parents/groupes de parole: une activité de médiation

---

- **Animateur : médiateur professionnel**
- **Utilise l'esprit de la médiation, le processus, les techniques**
- **Ne se situe pas en expert, ne conseille pas, n'apporte pas de réponses,**
- **Donne des informations**
- **Valorise les compétences des parents**
- **Accompagne les parents dans une discussion, réflexion et prise de décision**



# Etre son propre médiateur

---

- Pause, Pouce! Stop!
- Identifier le problème
- Explorer la situation: sentiments, besoins
- Rechercher plein d'idées
- Evaluer les options possibles
- Choisir la solution mutuellement acceptable
- Planifier précisément
- Se féliciter du travail accompli



# Les étrennes du médiateur!

---

QuickTime™ et un  
décodeur vidéo H.264 (non compris)  
sont requis pour visionner cette image.

Janvier 2007

**Marianne Souquet**