

# Introduction à la médiation

—> Il existe différents modes de résolution de conflits, parmi lesquels la médiation, présente dans de nombreux domaines. Pourtant, il n'est pas toujours évident de s'en faire une représentation claire : comment pourrait-on la définir ? Quelles différences entre médiation, arbitrage ou encore conciliation ? Comment engager concrètement une démarche de médiation ? Quel cadre déontologique doit-on envisager ?

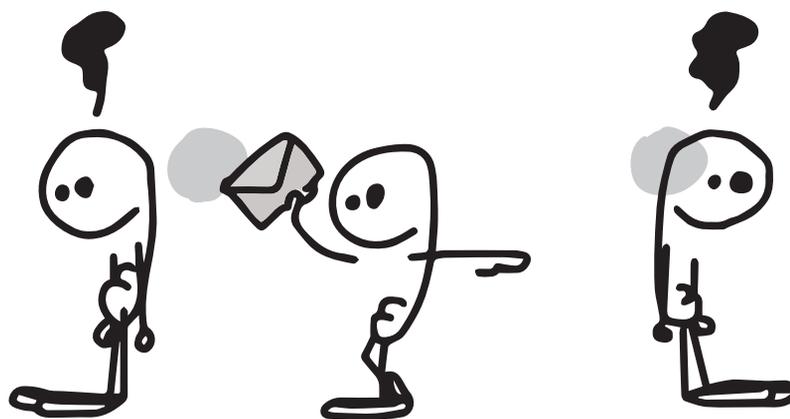
Cette fiche a pour objet de présenter le cadre général de la médiation. Médiateur est un métier, mais cela n'empêche pas de s'initier à la médiation dans le cadre scolaire.

- **Objectifs :** - dresser les contours de la médiation  
- proposer un cadre permettant de s'y initier en contexte scolaire

- **Durée :** 1h30

## La médiation, un mode de résolution de conflits... parmi d'autres :

Parmi ces différents modes de résolution de conflits, les enjeux, les modalités et les objectifs varient. La médiation se caractérise par l'intervention d'un tiers pour rétablir la communication en vue d'élaborer des solutions satisfaisantes et acceptées par toutes les personnes concernées en suivant un processus très structuré. Ce tiers neutre, indépendant et impartial, est appelé médiateur.



Pour mieux situer la médiation, il est intéressant de prendre conscience que chaque mode de gestion de conflit est révélateur d'un attachement plus ou moins grand à la relation et d'une volonté plus ou moins marquée d'aboutir à une solution. On peut ainsi différencier la médiation de la conciliation ou de l'arbitrage selon le schéma suivant :

Responsabilisation des parties en cause  
Solution et relation sont plus importantes

Intervention d'un tiers responsable  
Recherche prioritaire d'une solution

### Médiation :

le médiateur conserve une posture de neutralité et d'impartialité. Il va faciliter la communication et ce sont les parties en conflit qui vont trouver elles-mêmes leur propre solution.

### Conciliation :

une personne nommée le "conciliateur" est choisie par les parties. Son rôle est de les écouter puis de faire une proposition en fonction des éléments qu'il a entendus. Les parties sont alors libres de suivre ou non ses recommandations, voire de les aménager.

### Arbitrage :

les parties en conflit désignent un "arbitre" qui reçoit le pouvoir de trancher le litige. Après avoir écouté les parties, il rend une sentence arbitrale qui doit être appliquée.



## Les compétences mobilisées par le médiateur :

L'objectif du médiateur est de recréer un espace de dialogue entre les protagonistes. Parmi les leviers majeurs, nous retiendrons :

- **l'écoute active**, de manière à susciter l'écoute et la compréhension mutuelle entre les parties (cf fiche n°8)
- **la communication verbale** (afin de clarifier la situation en utilisant le questionnement, la reformulation, les synthèses, les relances...) et **non verbale** (posture du médiateur, positionnement des médiés, c'est à dire les personnes qui demandent une médiation).
- **l'empathie** pour mieux cerner le vécu et le ressenti de chacun des protagonistes, faciliter la prise de conscience et l'expression de leurs émotions et de leurs besoins (cf fiche n°9).

## Le cadre de la médiation :

La médiation suppose de poser très clairement et systématiquement certaines règles auxquelles il ne faudra bien sûr ne pas déroger :

- **le rôle du médiateur** : « Mon rôle est de faciliter l'échange entre vous et éventuellement de vous permettre de construire une solution qui vous convienne à tous les deux. Pour cela je serai le garant des règles que je vais vous présenter ».
- **le volontariat** : « Vous êtes libres de participer à cette rencontre, c'est votre choix et personne ne vous l'a imposé ».
- **la confidentialité** : « Ce qui sera dit ici vous appartient et vous déciderez de ce qu'il faudra faire savoir en dehors de cette pièce ».
- **le non jugement/impartialité** : « Je ne suis ni juge, ni arbitre »...
- **les modalités de prises de décisions** : « Vous serez à l'origine de tout ce qui sera décidé, je ne déciderai rien pour vous ».
- **le temps** : « nous serons là jusqu'à telle heure et si c'est nécessaire nous reprendrons tel jour à telle heure » (à adapter en fonction de la situation).

## La médiation, un processus structuré et des étapes claires :

Voici les différentes phases constituant le déroulement d'une médiation :

1. **L'accueil** : après s'être présenté, le médiateur explique précisément comment se déroulera la séance (les différentes étapes), afin que personne ne puisse être pris au dépourvu. Les règles de base et le rôle du médiateur sont alors posées clairement.
2. **Le récit** : chacune des parties va successivement exposer son vécu de la situation sans jamais être interrompu par l'autre. Le médiateur demande préalablement qui souhaite commencer. Il réalise ensuite une synthèse de chacun des récits.
3. **L'échange entre les parties** : à partir de là, les parties en présence sont libres d'interagir et de s'exprimer. Le médiateur intervient fréquemment en reformulant, en synthétisant... de manière à favoriser la perception d'une autre vision de la situation, l'expression des émotions et des besoins sous-jacents pour chacune des parties.  
L'objectif est de favoriser la compréhension mutuelle et la coopération de manière à faciliter l'émergence d'un terrain d'entente.
4. **L'accord** : si les parties présentes arrivent à un accord concernant la situation de départ, le médiateur en fait un résumé en présence de tous les participants. Il peut être formalisé par écrit et signé par chacune des parties.

### Points de vigilance :

- *Veiller à ce que le cadre soit forcément respecté, quitte à intervenir fermement, voire à interrompre la séance en reproposant une tentative ultérieurement.*
- *Vous pouvez suggérer aux médiés d'utiliser le « je » dans les échanges pour favoriser le dialogue.*
- *Si les parties en présence n'arrivent pas à s'entendre, le médiateur peut dans un premier temps rappeler les motivations initiales de chacun à solliciter une médiation. Néanmoins, il n'y a pas de recette miracle : parfois plusieurs séances sont nécessaires et dans tous les cas chacun devra y mettre beaucoup d'énergie et de volonté.*

Sources :

- Non-Violence-Actualité. *Conflit, mettre hors-jeu la violence*. Chronique Sociale Ed (Lyon), 1997.
- <http://fr.wikipedia.org/wiki/M%C3%A9diation>