

FICHE POUR CAS PRATIQUES

Définition de la médiation :

Processus de communication éthique reposant sur la responsabilité et l'autonomie des participants dans lequel un tiers : impartial, indépendant, neutre, sans pouvoir décisionnel ou consultatif, avec la seule autorité que lui reconnaissent les médiateurs ; favorise par des entretiens confidentiels l'établissement du lien social, la prévention ou le règlement de la situation en cause.

ACCEPTER OU REFUSER LA MÉDIATION ?

→ à partir des éléments qui vous sont communiqués par le demandeur ou dans le cadre du DU dans les cas pratiques

1/ évaluer le besoin de médiation :

- ⇒ Identifier entre qui et qui ?
 - Quelles sont les personnes ou institutions agissantes ?
 - Qui rencontrer dans le cadre de la médiation et en quelles qualités ?
- ⇒ Identifier s'il s'agit à première vue d'un **besoin de médiation** ou d'un autre besoin (# arbitrage, # conciliation, # expertise, # thérapie, # conseil, # coaching...)
- ⇒ Evaluer s'il s'agit d'un **besoin** de règlement de conflit ? De prévention ? De création du lien ? De réparation du lien ?

2/ accepter ou refuser ?

Donner les raisons du refus ou de l'acceptation en présentant le cheminement de votre questionnement :

- ⇒ par rapport à la situation
- ⇒ par rapport aux médiés
- ⇒ par rapport à vous même...

Identifier les précautions à prendre en compte pour l'organisation des étapes suivantes

→ dans le cadre de l'examen, nous supposons que vous accepterez.

ADOPTER UNE STRATEGIE POUR LES ENTRETIENS INDIVIDUELS

1/ anticiper pour percevoir, accompagner et rester garant du cadre :

- Anticiper les réactions des médiés durant les entretiens individuels (agressivité, passivité, intimidation, violence, recherche d'empathie, recherche de prise de position du médiateur...)
- Anticiper les points à évoquer et les questions à poser durant les entretiens individuels pour permettre
 - aux médiés d'exprimer leurs objectifs, besoins, intérêts lors de cette médiation
 - au médiateur d'accompagner les pistes de solutions qui pourraient émerger, et les issues possibles



2/ mettre en place et conduire les entretiens individuels :

- Poser le cadre de la médiation, et préciser les rôle des médiés
- Anticiper la conclusion des entretiens individuels et préparer la restitution en entretien plénier

METTRE EN PLACE ET CONDUIRE LES ENTRETIENS PLENIERS

1/ Capitaliser sur les acquis des entretiens individuels pour préparer les entretiens pléniers :

- Reprendre les objectifs, intérêts, besoins exprimés lors des entretiens individuels
- Lister des points à aborder et à approfondir
- Sélectionner les méthodes et outils

2/ Organiser les entretiens pléniers :

- Choisir le lieu et l'organiser
- Consolider le cadre en insistant sur les éléments clés au vu de cette situation
- Vérifier l'adhésion des médiés (pacte de médiation)
- Etablir le calendrier des rencontres
- Conduire le ou les entretiens
- Obtenir l'accord sur le désaccord
- Identifier des pistes, les accueillir, les faire fructifier

FINIR LA MÉDIATION

- Hiérarchiser les pistes
- Evoluer vers une prise de décisions partagées
- Acter la fin de la médiation (en cas d'accord ou de désaccord)
- Evaluer l'opportunité d'un suivi
- Evaluer l'opportunité d'un écrit