



Mediationweek

11-16/10/2021



EEN INITIATIEF VAN DE FEDERALE MEDIATIONSCOMMISSIE
UNE INITIATIVE DE LA COMMISSION FÉDÉRALE DE MÉDIATION

La médiation transformative

Co-fondateurs de l'approche : **Robert BARUCH BUSH et Joseph FOLGER**

« The Promise of Mediation, the Transformation Approach To Conflict »
(1^{ère} édition : 1994)

« La médiation transformative, un approche non directive du conflit »

Sous l'emprise d'un conflit, les protagonistes subissent un sentiment de **déstabilisation intérieure** et une **réaction de fermeture** envers l'autre.

Cette **double distorsion** amène une dégradation de la communication qui entraîne à son tour l'escalade du conflit...

Le médiateur travaille non tant à la résolution du sujet qui pose problème, mais se concentre sur cette double distorsion.



Mediation Week 11-16/10/2021



FEDERALE BEMIDDELINGSKOMMISSIE
COMMISSION FÉDÉRALE DE MÉDIATION

Théorie du conflit en médiation transformative

Tout être humain a besoin...

- 1) d'autonomie
- 2) d'être en relation avec l'autre

En conflit : altération...

- 1) de l'expérience de soi
- 2) de sa perception de l'autre

cercle vicieux : au moins on est confiant en soi, au moins on a les idées claires, au plus on se ferme à l'autre. L'autre est déstabilisé, il se ferme aussi. Ce qui nous déstabilise et nous ferme encore plus à l'autre. Escalade...

Rôle du médiateur

Soutenir les micromouvements vers davantage :

1) de force intérieure (empowerment)

2) d'ouverture à l'autre (reconnaissance)

→ cercle vertueux

Favoriser, par des interventions non directives (= sans forcer / seulement si les participants le souhaitent cfr outils) :

- la délibération et la prise de décision des participants à chaque moment du processus, que ce soit en ce qui concerne le contenu ou le processus lui-même, l'autodétermination (empowerment)
- les mouvements de reconnaissance au point de vue de l'autre (reconnaissance)

Favoriser « le cercle vertueux » de l'empowerment / reconnaissance-ouverture

... et non nécessairement parvenir à l'accord !



Mediation Week 11-16/10/2021



FEDERALE BEMIDDELINGSCOMMISSIE
COMMISSION FÉDÉRALE DE MÉDIATION

Définition

Processus au cours duquel un tiers accompagne les personnes en conflit dans un type particulier de conversation au cours de laquelle :

- chaque partie va graduellement pouvoir retrouver ses repères en reconquérant son autonomie personnelle (**empowerment**) et en devenant plus attentive à la manière dont l'autre vit le conflit (**reconnaissance**) ;
- **la qualité de l'interaction pourra se transformer ;**
- les problèmes pourront être discutés et les solutions possibles explorées.

Comment ?

Les trois pratiques de base du médiateur transformatif :

- Présence bienveillante
- L'écoute non directive / résister au réflexe directif
- Les 4 interventions non directives : le reflet, le résumé, la question de vérification, le silence attentif

Extrait John Peter Weldon

La présence bienveillante

- Conviction que **les personnes veulent a priori** toutes les deux **sortir du conflit** (inconfort)
- Conviction que les parties, accompagnées de façon adéquate, **ont ce qu'il faut** pour parvenir à plus de clarté, prendre des décisions judicieuses et commencer à prendre en compte le point de vue de l'autre
- Posture de **plongeon** vers l'autre, pour l'accompagner pas à pas dans ce qu'il vit
- **Accueil de tout ce qui vient** (pas peur des émotions : cris, pleurs, insultes, pas d'interdits sauf s'ils en ont mis eux-mêmes)

- **Pas de jugement, pas de projet**
- Apporter un sentiment de **calme**, de **confiance**, d'**intentionnalité**, créer de l'espace, de **chaleur**

Résister au réflexe directif

- Ecoute non directive
- Pas de CPQJ :
 - ✓ pas de questions
 - ✓ pas de jugements
 - ✓ pas de conseils,
 - ✓ ne pas parler de soi,
- Les questions : c'est souvent pour satisfaire notre curiosité
- Les jugements : ils sont déjà tellement dedans...

- Les conseils : les personnes sont capables de s'autoréguler totalement (si ça leur semble être le moment de le faire !)
- Ne pas parler de soi : on les suit EUX pas à pas.

Le reflet

- **Comment ? :**
 - ✓ miroir fidèle, du contenu et de l'émotion...
 - ✓ de que celui qui parle
 - ✓ ce qu'il dit/vit d'important
 - ✓ sans s'occuper de l'autre
 - ✓ phrases déclaratives et pas interrogatives : vous dites que...

- **Quand ?** surtout au début et quand forte charge émotionnelle
- **Effets ?**
 - ✓ se sentir entendu, reconnu ;
 - ✓ occasion de se corriger (métaphore du « vrai miroir »)
 - ✓ occasion pour l'autre d'entendre que les deux points de vue peuvent être légitimes
- **Après :** retour au neutre, attente silencieuse (si nécessaire question de vérification)

Le résumé

- **Comment ?**

- ✓ En s'adressant aux deux ;
- ✓ nommer un sujet soulevé dans la discussion ;
- ✓ et faire un bref résumé du point de vue de chacun des participants.
 - après avoir nommé le sujet,
 - le MT s'adresse directement à chacune des parties en alternance en disant « vous X vous avez dit et vous Y votre point de vue est que »
- ✓ en synthétisant, mais avec les mots clés des parties si possible

On récapitule les thèses, les divergences et les convergences (pas l'un plus que l'autre), sans commentaire, jugement, analyse

- ✓ Le ton est affirmatif, pas interrogatif
- ✓ Le style est télégraphique, synthétique
- **Quand ?**
 - ✓ les participants marquent une pause, aussi brève soit elle,
 - ✓ Ils tournent en rond, ont besoin de structuration, de clarification (alors qu'ils sont paumés) de là où chacun se trouve

- ✓ Souvent pour les questions plus techniques qu'émotionnelles
 - ✓ En fin de séance, on peut faire un résumé avec plein de résumés.
-
- **Après** : retour au neutre (ou question de vérification)

La question de vérification

- **Comment ?**

- ✓ Une question :

Ex :

- « *il vous reste 20 minutes, qu'est-ce que vous voulez faire mtnt ?* » ;
 - « *est-ce que chacun est à l'aise avec la façon dont les choses se déroulent aujourd'hui ?* » ;
 - « *Monsieur, je vois que vous ne parlez pas. Je ne vais pas vous y forcer, je veux juste vérifier si c'est ok pour vous ?* »
- ✓ Eventuellement options : « *s'arrêter là ? aborder un autre sujet ? reprendre rdv ?...* »
 - ✓ Aux deux parties

- **Quand ?**
 - ✓ Stagnation
 - ✓ Pour donner l'opportunité de prendre une décision
- **Après ?** Retour au neutre

Le silence attentif

- **Quand ?**

- ✓ Si les parties conversent de manière constructive / positive : aucune intervention
- ✓ Lorsque la conversation marque une pause, le MT évite de s'y plonger immédiatement, résister à la tentation d'accélérer le cours des choses

- **Pourquoi ?**

- ✓ permettre l'élaboration de la pensée, des solutions, des besoins etc...
- ✓ moment pour se calmer, reprendre son souffle
- ✓ les personnes sont plus « profondément » efficaces si leur rythme est suivi
- ✓ mieux pour qu'elles retrouvent un sentiment de contrôle

😊 MERCI POUR VOTRE ECOUTE 😊