

## Les étapes de la médiation

La médiation est un processus qui encourage les personnes à résoudre leur conflit à l'amiable. Le rôle du médiateur n'est pas d'imposer un accord après avoir entendu les deux versions du problème. Il n'a pas à déterminer la culpabilité ou l'innocence. Il doit simplement aider les personnes en conflit à trouver une solution qui satisfasse chacune d'elles. Voici les étapes qui, le plus souvent, constituent un processus de médiation :

### 1 - INTRODUCTION

Le médiateur doit commencer l'audience avec calme et détermination afin de créer une ambiance favorable à la résolution du problème. Après s'être présenté, il explique comment se déroulera la séance et l'ensemble de la démarche, de telle manière qu'aucun des participants ne soit pris au dépourvu. Les règles de base sont alors établies et le rôle du médiateur est précisé.

### 2 - RÉCITS

On donne à chacune des parties l'occasion de présenter les faits de son point de vue, sans aucune interruption. Un bon médiateur écoute avec empathie, attentif aux paroles mais aussi aux non-dits, aux regards, aux gestes. Il reformule les interventions pour s'assurer de la bonne compréhension par chacun. Il encourage les parties à exprimer tous les faits et sentiments cruciaux, il écoute leur souffrance. Après chaque récit, il demande aux participants ce qu'ils attendent exactement de l'audience et résume ensuite tous les aspects essentiels de la question.

### 3 - RÉOLUTION DU PROBLÈME

Le médiateur reprend individuellement chacun des différents aspects du conflit et tente d'en dégager quelques points d'entente possibles. De là, il encourage le dialogue et la coopération entre les parties en conflit. Il intervient fréquemment pour résumer et préciser les faits, en cherchant toujours des bases d'accord. Le médiateur peut aussi s'entretenir individuellement avec chaque partie pour chercher des compromis, des moyens de satisfaire les besoins de toutes les personnes concernées. Si, malgré ces efforts, on arrive à une impasse où aucun participant ne veut ou ne peut "céder du terrain" à l'autre, le médiateur doit simplement rappeler les motivations que chacun avait de recourir à la médiation. Il n'y a pas de "formule magique" pour arriver à un accord, chacun doit y mettre beaucoup du sien.

### 4 - ACCORD

Si les deux parties concernées sont satisfaites des résultats de la séance et arrivent à un accord sur les aspects cruciaux du conflit, le médiateur procède à un résumé de l'accord en présence de tous les participants. L'accord est précisé par écrit et signé par les deux parties. Tous les signataires s'engagent à en respecter les termes. Le médiateur pourra reprendre contact avec les parties quelques semaines après, pour s'assurer que l'accord est respecté.

## LEXIQUE

### ACTION NON-VIOLENTE

L'action non-violente permet de lutter contre l'injustice sans porter atteinte à l'intégrité physique ou morale de l'adversaire. Non-coopération, grèves, boycott, désobéissance civile..., les moyens de l'action non-violente sont nombreux. Ils visent à exercer une contrainte sur l'adversaire, en sensibilisant l'opinion publique à l'injustice. C'est la conjonction de la force de l'action non-violente et de la pression de l'opinion publique qui peut forcer l'adversaire à la négociation.

### AGRESSIVITÉ

L'acceptation du conflit et la confrontation des différences demandent de l'énergie et de la détermination, de « l'agressivité », au sens d'une force organisée de façon positive et constructive (on l'appelle aussi combativité). Cette énergie ne recherche pas la négation ou la destruction de l'adversaire mais la mise à jour de l'objet du conflit. Elle est orientée vers la recherche de solutions respectueuses de la vie, des droits de l'Homme et de démocratie.

### COMPROMIS

La négociation peut permettre de résoudre un conflit en arrivant à un compromis : nouvelle situation, plus juste que la précédente et qui répond, au moins temporairement, aux demandes des parties en présence. Pour qu'un compromis soit considéré comme "bon", il faut que la proposition soit objectivement juste (*principe d'équité*), qu'elle garantisse toutes les conditions de la paix (*principe de socialité*), et ne préjuge pas de l'avenir (*principe d'ouverture*). Dans certaines situations, la recherche du « consensus » permettra un travail plus approfondi sur la solution adoptée dans un plus grand respect de l'ensemble des opinions exprimées.

### CONFLIT

Quand la confrontation débouche sur un sentiment de concurrence ou de non reconnaissance, la situation peut devenir conflictuelle. Chacun défend ses idées, ses droits, sa liberté, sa vie... Le conflit fait partie de la relation à l'autre. Il peut être facteur de changement en introduisant le mouvement dans les relations, dans la société. Une société sans conflit serait une société immobile, sans Histoire. Résoudre le conflit peut faire progresser la justice. Mais un conflit non géré ou mal géré peut libérer des énergies destructrices considérables et déclencher les affrontements les plus violents.

### CONFRONTATION

La relation à l'autre est souvent l'expression d'une confrontation entre les besoins, les intérêts et les valeurs de chaque personne. Toute confrontation suppose non seulement l'affirmation de soi mais aussi l'écoute pour qu'il y ait véritablement réciprocité et respect dans la communication et le dialogue.

### FORCE

Le dialogue et la négociation ne peuvent régler un conflit entre oppresseur et opprimé. Le plus souvent, l'opprimé devra montrer sa détermination pour faire valoir ses droits. L'action non-violente vise à exercer une force sur l'adversaire sans pour autant rompre la communication avec lui, et en évitant le dérapage dans la violence.

### NON-VIOLENCE

La non-violence est une recherche de la paix par des moyens respectueux de l'intégrité de l'autre. L'expression légitime des besoins de chacun amène à des situations conflictuelles. L'attitude non-violente consiste à préserver en

permanence l'espace nécessaire au dialogue et à la négociation. L'approche non-violente des conflits, fondée sur le respect mutuel, n'exclut pas pour autant l'expression d'une grande fermeté et, si nécessaire, de rapports de forces quand il s'agit de défendre les droits de l'Homme ou de rétablir la justice. La non-violence est une approche globale du conflit non seulement dans les rapports interpersonnels, mais aussi dans les conflits sociaux et les relations internationales.

### RÉCONCILIATION

La résolution non-violente d'un conflit vise à établir plus de justice entre les membres de la communauté. En effet, l'objectif fondamental d'une bonne gestion de conflit est de développer plus de justice dans les relations. Basée sur le respect de l'être humain, fondée sur la réparation du préjudice, l'approche non-violente des conflits préserve la possibilité d'une réconciliation.

### RÉPARATION

L'institution judiciaire punit le coupable, propose parfois la réparation du préjudice, mais n'a pas pour objet de renouer les fils d'une relation rompue ou de réintégrer la personne sanctionnée dans la société. Pourtant, la réparation est une étape indispensable à toute réintégration, à toute reprise de la relation.

### VIOLENCE

Plutôt que de résoudre le conflit, la violence constitue un dérèglement du conflit. C'est un processus qui cherche à éliminer l'autre, l'ennemi, celui qui fait obstacle à la satisfaction de ses propres besoins, de ses intérêts, de ses désirs. L'autre est nié et finit même par être considéré comme sans valeur.