

# Proposition de procédure de médiation

Basée sur les principes de la Méthode Gordon (dite win-win), de la Communication Non-Violente (Marshall Rosenberg) et du Cercle de Médiation (Université du Nous)

A et B sont en conflit... mince !

## Outils

### En amont du processus:

1. A demande une médiation au groupe de médiateurs et médiatrices
2. Le groupe choisit un·e médiateur·trice et demande à A si ce choix lui convient.
  - Si non, le groupe propose un·e autre médiateur·trice jusqu'à ce que A accepte.
3. Si oui, le/la médiateur·trice entre en contact avec B et lui demande s'elle est d'accord d'entamer un processus de médiation
  - Si non, explorer avec B les conditions sous lesquelles elle serait d'accord.
  - Si aucune possibilité de négociation avec B ne peut être trouvée, accepter et laisser la porte ouverte à B pour une médiation future
4. Si B accepte le processus de négociation, entamer le processus.

### Processus

5. **En présence de A et B, établir les conditions de base de la médiation, les règles du jeu, le cadre.**
  - Intentions et objectifs: découverte et mise en place d'une solution « win-win » (satisfaction mutuelle des besoins)
  - Médiateur·trice = facilitation du processus (pas de parti pris)
  - Fonctionnement: prise de parole, interruption de la part du médiateur·trice, qualité d'écoute de chacun·e
  - Durée et fin du processus: quand chacune des deux parties est satisfaite de la solution.
6. **Centrage**
  - Prendre quelques instants pour être pleinement présent·e et ouvert·e à soi et à l'autre.
7. **Identifier les faits, les émotions et les besoins sous-jacents au différend.**

Plus concrètement:

  - Demander à A d'exprimer les faits, les émotions et les besoins sous-jacents au différend.
  - Si nécessaire, le/la médiateur·trice reformule avec empathie (écoute active) jusqu'à ce que le(s) besoin(s) de A soi(en)t

– Table de la paix

– CNV  
– Message-Je  
– Ecoute active  
– Oreille de girafe  
– Empathie d'urgence  
– Interruption sans violence

exprimé(s) clairement.

- Demander à B s'il/elle peut dire à A ce qu'il/elle a entendu, y compris les besoins. Si nécessaire, le/la médiateur·trice demande à B de reformuler jusqu'à ce qu'il/elle exprime les besoins de A.
- Demander à B d'exprimer les faits, les émotions et les besoins sous-jacents au différend.
- Si nécessaire, le/la médiateur·trice reformule avec empathie (écoute active) jusqu'à ce que le(s) besoin(s) de B soi(en)t exprimé(s) clairement.
- Demander à A s'il/elle peut dire à B ce qu'il/elle a entendu, y compris les besoins. Si nécessaire, le/la médiateur·trice demande à A de reformuler jusqu'à ce qu'il/elle exprime les besoins de B.

## 8. Formuler une proposition de solution

Concrètement:

- Demander si l'un·e des deux (A ou B) a une proposition de solution à formuler à l'autre. La proposition doit être:
  - précise
  - concrète
  - réaliste et réalisable
  - positive (pas de « ne... pas »)
  - reliée aux besoins exprimés de chacun·e
  - ne doit pas être une exigence

## 9. Gestion par consentement de la proposition

- Si la proposition provient de A, demander à B:
    - S'il/elle a un besoin de clarification.
    - Son ressenti par rapport à la proposition.
    - S'il/elle a des objections par rapport à la proposition.
  - Si la proposition convient à B : yooopie tralala ! On célèbre et on passe au point 10.
  - Si la proposition ne convient pas à B et qu'il/elle a pu exprimer ses ressentis et ses objections, demander à A d'amender sa proposition (ou bonification en intelligence collective).
  - Redemander à B clarification, ressenti et objections.
- Recommencer la boucle jusqu'à ce qu'une solution émerge qui satisfasse tous les besoins des deux protagonistes et soit pleinement acceptée par tous·tes deux.
- Célébrer la découverte de cette solution !

– Entendre le besoin derrière un « non »

## 10. Mettre en œuvre la décision

- Préciser les termes de l'accord:
  - Accord principal: ce que A et B décident de faire
  - Accord de support: ce que A et B décident de faire pour favoriser et garantir l'accord principal.
  - Accord de restauration: ce que A et B décident de faire lorsque l'accord principal ne sera pas tenu.
- Déterminer une stratégie d'action.
- Implanter un plan d'action concret.

### 11. **Suivre et ajuster**

- Demander un feedback sur l'évolution de la situation.
- Si nécessaire, se réunir à nouveau afin d'apporter des ajustements. Grosso modo, on recommence tout depuis le point 6 (mais ça devrait aller plus vite).

### 12. **Évaluer et célébrer**

- Yoopie tralala ! On fait la fête pour avoir résolu le conflit!!
- Et on en profite pour faire une évaluation du processus et mettre en lumière les points à améliorer pour les prochaines fois !