



# REGLES DE MEDIATION PEDAGOGIQUE

## Le rôle de la médiation

La médiation est un procédé auquel on participe volontairement qui encourage des personnes à résoudre leurs conflits à l'amiable. Elle aide à rétablir les rapports entre des personnes en conflit pour qu'elles puissent trouver ensemble une solution à leur problème. Elles en assument ainsi toute la responsabilité.

## Le rôle du médiateur

Le médiateur est une personne spécialement formée pour faciliter le dialogue entre deux individus ou groupes d'individus en conflit. Le médiateur n'est ni juge ni arbitre. Son rôle 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, mais doit simplement aider les personnes en conflit à arriver à une solution sans « perdant ».

Le médiateur recevra donc les parties lors d'une séance. **Les étapes suivantes représentent les différents moments du processus de médiation :**

### 1. Introduction

Le médiateur doit commencer la séance avec calme et détermination afin de créer une ambiance favorable à la résolution du problème. Après s'être présenté, le médiateur explique comment se déroule la séance, 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. Le médiateur écoute avec attention et compréhension. Il encourage les parties à exprimer tous les faits et sentiments cruciaux et essaie de dégager les causes sous-jacentes du problème. Après chaque récit, il demande aux participants ce qu'ils attendent exactement de la séance et résume ensuite tous les aspects essentiels de la question.

### 3. Résolution 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 de négociation. 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 pour les deux parties. Tous les signataires s'engagent à respecter les termes de cet accord. Le médiateur pourra reprendre contact avec les parties quelques semaines après, pour s'assurer que l'accord soit respecté.

Au sein d'Univers de la formation, chaque stagiaire recevra les coordonnées du médiateur dans le règlement intérieur et le livret d'accueil avant le début de la formation. Il aura également la faculté de laisser ses réclamations sur notre site internet qui seront traitées. Il aura un retour rapide sur ces dernières.