

Commission jeunesse de la Fédération protestante de France

A.M.E.



fiche 18

Médiation et résolution de conflits

Accueil de Mineurs en Église

Guide des bonnes pratiques



**Fédération
Protestante
de France**

fiche 18

Médiation et résolution de conflits

1. Quels outils avons-nous à notre disposition lors de conflits ?

Dans les activités jeunesse comme dans toute vie en collectivité, les occasions de conflit sont nombreuses. Nous vous proposons ici quelques pistes de réflexion pour résoudre les conflits en utilisant les techniques de la médiation inspirées du livret médiation des EEuF édité en 2015.

Nous pouvons également envisager de former à la médiation les jeunes qui participent à nos activités et mettre en place la médiation par les pairs. Cette méthode permet non seulement d'améliorer l'ambiance et la qualité de vie sur notre activité, mais également de donner aux jeunes une occasion d'apprendre concrètement et par eux-mêmes à résoudre leurs conflits de façon non violente. C'est un

apprentissage essentiel qui leur sera utile tout au long de leur vie.

2. Quelques définitions

2.1. Conflit

Situation de désaccord qui a évolué vers un rapport de force ou une tension, ce qui est normal quand on vit à plusieurs ! On distinguera :

- les conflits de valeurs (désaccord faisant référence à des valeurs, à des principes...);
- les conflits de ressources (désaccord portant sur la répartition d'avantages matériels);
- les conflits de pouvoir (désaccord portant sur la légitimité d'une personne ou la reconnaissance de ses compétences);
- les malentendus.

2.2. Issue du conflit

Le conflit peut aboutir à plusieurs situations :

- l'un «renonce» et l'autre l'emporte;
- la relation est rompue : les deux ne se parlent plus;
- on trouve une solution qui convient à chacun.

2.3. Processus de résolution du conflit

La façon d'aller vers l'issue du conflit.

Deux éléments peuvent changer radicalement la donne : les personnes impliquées et la méthodologie utilisée.

Bien sûr, deux personnes en conflit peuvent résoudre leur conflit sans l'aide de personne. Elles pourront utiliser des techniques simples comme s'asseoir à une table à l'écart et parler franchement, ou des techniques plus complexes de négociation, voire pas de technique

du tout (celle de celui qui crie le plus fort, par exemple).

Lorsqu'on sent qu'on n'y arrivera pas sans l'aide de quelqu'un d'extérieur, on peut recourir soit à un arbitre qui va décider pour les personnes en conflit, soit à un médiateur qui va aider les personnes en conflit à trouver une solution.

2.4. Négociation

Façon d'élaborer une solution qui convienne à tous et d'obtenir l'accord de chacun.

2.5. Médiation

C'est un temps et un lieu de discussion entre des personnes en conflit afin qu'elles trouvent des solutions par elles-mêmes. Cette discussion est accompagnée par un médiateur qui pose le cadre afin que cela se passe dans le respect de chacun. Le but est avant tout que chacun se sente entendu, considéré par l'autre. Si possible, ils arriveront à trouver une solution qui convient à tout le monde.

2.6. Médiation par les pairs

Les «pairs», ce sont les égaux, les pairs des enfants sont d'autres enfants. La médiation par les pairs permet :

- d'offrir un cadre structuré pour apprendre à résoudre des conflits ;
- de responsabiliser les enfants sur la prise en charge des conflits qui les concernent. C'est une question d'autonomie !

2.7. Médiateur

Le médiateur est le tiers qui accompagne le processus de médiation. Il est neutre, impartial, indépendant et garantit la confidentialité des discussions.

3. Les étapes d'une médiation

Une médiation s'appuie sur un processus en 7 étapes pour aboutir à une résolution non violente du conflit.

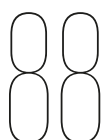
- Le préalable et l'étape 1 servent à fixer un cadre favorable au dialogue.
- Les étapes 2 à 4 sont là pour établir le dialogue et parvenir à une reconnaissance du vécu de l'autre : «même si je ne suis pas d'accord avec toi, je comprends ce que tu as vécu.»
- Cette reconnaissance réciproque permet d'apaiser la colère, chacun se sentant entendu.
- Dès lors, les étapes 5 à 7 peuvent se mettre en place : elles visent à construire l'avenir.

3.1. Étape préalable : la demande de médiation

Quelques principes fondamentaux :

- Ce sont les personnes qui sont en conflit qui sollicitent une médiation : on ne peut pas les «forcer».
- Chacun doit savoir comment solliciter une médiation.
- Un lieu calme doit être identifié pour vivre la médiation.
- Il faut choisir le bon moment pour la médiation : laisser un peu de temps après la crise pour laisser la tension retomber un peu, mais pas trop pour ne pas laisser le conflit s'envenimer.
- Il faut annoncer le temps que durera la rencontre et respecter ce temps. On comptera en moyenne 3 ou 4 séances pour une médiation. Cela dépend du conflit.

Un entretien de prémédiation, individuel ou commun, a lieu avant la médiation pour informer les personnes du cadre de la médiation, les écouter (afin de vérifier que ce processus soit bien adapté) et recueillir le consentement de chacun à entrer dans la démarche.



3.2. Étape 1 : l'accueil

L'objectif de l'accueil est d'obtenir un accord sur le cadre de la rencontre.

Les médiateurs présentent le cadre, les règles de la médiation :

- Je parle de ce que j'ai fait, vu ou ressenti, je n'interprète pas les intentions de l'autre.
- Je respecte l'autre sans coup ni insulte.
- J'ai envie de chercher une solution.
- J'écoute l'autre sans l'interrompre.
- J'essaie d'être sincère et vrai. Donc je dis la vérité.
- Ce qui est dit ici reste ici. Je garde le secret.
- Les médiés l'acceptent et formalisent cet accord.

Il est important de prendre le temps de bien réaliser cette étape, car elle doit servir à établir la confiance : confiance dans le déroulement équitable de la médiation, confiance dans la compétence des médiateurs et confiance dans la coopération des médiés.

3.3. Étape 2 : les faits

Chacun à leur tour, les médiés sont invités à donner leur version de ce qui s'est passé. Et chacun est invité à reformuler les dires de l'autre.

À l'issue de cette étape, nous obtenons une version des faits commune aux deux protagonistes. Pour cela, le médiateur veille à ce que chacun expose des faits objectifs et observables : il s'agit ici de bien distinguer les faits des pensées (évaluations, jugements, critiques, intuition, impression, interprétation, etc.).

3.4. Étape 3 : les sentiments

Chacun son tour, les médiés sont invités à exprimer leurs émotions par rapport à ce qui s'est passé.

Là encore, chacun est invité à reformuler les dires de l'autre. La reformulation est ici particulièrement importante, car l'expression des sentiments est l'expression d'un vécu souvent douloureux qui a besoin d'être entendu, compris et reconnu comme ayant été bien réel. Le médiateur va également souligner des points

communs, comme un même sentiment partagé par les deux médiés : « On voit que vous êtes tous les deux tristes et fâchés. Cela fait deux points communs. »

Si les médiés ont des difficultés à exprimer leur ressenti, les médiateurs peuvent les aider en leur proposant comme hypothèse ce qu'ils perçoivent de leur sentiment.

À l'issue de cette étape, les médiateurs ont donc exploré les faits, fait exprimer les sentiments, accueilli – et fait accueillir – le vécu de chacun.

3.5. Étape 4 : les besoins et les demandes

Chacun son tour, les médiés sont invités à dire ce qu'ils aimeraient pour la suite, ce qui est important pour eux. Là encore, chacun devra reformuler ce que dit l'autre. Là encore, les médiateurs cherchent à souligner les points de convergence.

Cette phase donne de la matière pour rechercher des solutions (étape 5) et offrira des critères pour évaluer leur pertinence.

3.6. Étape 5 : une solution

En partant des besoins exprimés précédemment, on imagine plusieurs solutions. Chacun met sur la table ce qu'il est prêt à faire.

Puis les médiés sont invités à s'engager sur une ou plusieurs solutions qui leur conviennent. Chacun est libre de s'engager ou non.

3.7. Étape 6 : l'accord

Si les médiés le souhaitent, un des médiateurs, ou son assistant, rédige un projet d'accord à partir des solutions retenues. Les médiés en discutent puis le signent. Il s'agit dans cette étape de mettre au point les modalités pratiques (éléments concrets, durée, délai...) pour appliquer les solutions choisies.

Ce sont elles qui sont consignées dans l'accord final, dont chaque médié recevra un exemplaire. Il peut être sage d'envisager une

période d'essai pour vérifier l'adéquation des solutions choisies ou pour les adapter. Dans ce cas, les médiateurs conviennent d'un rendez-vous avec les médiés à la fin de la période d'essai.

3.8. Étape 7 : la conclusion

Les médiateurs félicitent les médiés d'avoir réussi à se parler et à trouver des solutions. Les médiés remercient les médiateurs. Ensuite, les médiateurs se retrouvent entre eux pour faire un bilan de manière à trouver des pistes pour faire mieux la prochaine fois.

Fiche mise à jour le 23 janvier 2024.

