

**Guide**

---

**de**

---

**médiation**

---

# Rôle du médiateur

Le médiateur est là pour faciliter, pour aider 2 (des) personnes qui ont un problème à se parler et à trouver une solution qui les arrange toutes les 2.

Le médiateur...

- est là pour s'assurer que les règles de la médiation sont respectées
- écoute avec attention
- ne juge pas
- n'est pas là pour dire qui a tort ou raison
- ne prend pas parti
- aide les médians à trouver la solution par eux-mêmes
- ne résout pas le problème à leur place
- ne donne pas de conseils
- garde le secret sur ce qui s'est dit

*(sauf s'il pense qu'il y a un danger ou quelque chose de grave)*

# Étapes de la médiation

## 1. LA PRÉPARATION

Les médiateurs se réunissent pour préparer la médiation : distribution des rôles.

## 2. L'ACCUEIL → mettre en confiance

1/ Les médiateurs sont accueillis et s'assoient où ils veulent.

2/ Les médiateurs se présentent puis les médiateurs, se présentent à leur tour.

3/ Les médiateurs rappellent ce qu'est une médiation et le déroulement précis.

4/ Ils rappellent aussi les règles des médiateurs et celles des médiateurs.

5/ Ils vérifient que chaque médiateur est d'accord puis leur font signer le contrat.

# CONTRAT

## Engagement de médiation

En acceptant une médiation, je confirme que je veux comprendre vraiment ce qui se passe et trouver des solutions qui nous arrangent tous.

Pour cela, je m'engage à respecter les règles suivantes :

1 - Je respecte l'autre dans sa personne : ni coups, ni insultes, ni jugements, ni menaces.

2 - Quand je parle, je parle de moi et je dis la vérité.

3 - Quand j'écoute, je cherche à comprendre l'autre sans l'interrompre et en étant prêt à dire ce que j'ai compris.

4 - Je garde pour moi ce qui se dit pendant la médiation.

Date : .....

Signatures :

Médiant 1

Médiant 2

Médiateur 1

Médiateur 2

### 3. LES FAITS → trouver ce qui a déclenché le conflit

- 1/ Le 1<sup>er</sup> médiant explique sa version du conflit.
- 2/ Un médiateur reformule et vérifie que c'est bien ça.
- 3/ Le 2<sup>ème</sup> médiant explique sa version du conflit.
- 4/ Un médiateur reformule et vérifie que c'est bien ça.

### 4. LES SENTIMENTS

- 1/ Un médiateur demande au 1<sup>er</sup> médiant de partager ce qu'il ressent,  
en parlant de lui (JE).
- 2/ L'autre médiant reformule et demande si c'est bien ça.
- 3/ Un médiateur demande au 2<sup>ème</sup> médiant de partager ce qu'il ressent, en parlant de lui
- 4/ L'autre médiant reformule et demande si c'est bien ça.

### 5. LES BESOINS : trouver la cause du conflit

- 1/ Un médiateur demande au 1<sup>er</sup> médiant de dire quelles sont selon lui  
les besoins non respectés dans ce conflit.  
(politesse ? honnêteté ? respect ? amitié ? justice ? liberté ? propriété ? sécurité ? ...)  
et de quoi il a besoin pour que le problème soit réglé pour lui.
- 2/ Le 2<sup>ème</sup> médiant reformule.
- 3/ Un médiateur demande au 2<sup>ème</sup> médiant de dire quelles sont selon lui  
les besoins non respectés dans ce conflit et de quoi il a besoin  
pour que le problème soit réglé pour lui.
- 4/ Le 1<sup>er</sup> médiant reformule.

## 6. LES SOLUTIONS : trouver ce qui répond aux besoins des 2 médians

1/ Un médiateur demande au 1<sup>er</sup> médiant de proposer une solution satisfaisant les besoins des 2 médians.

2/ Le 2<sup>ème</sup> médiant reformule.

3/ Un médiateur demande au 2<sup>ème</sup> médiant de proposer une solution satisfaisant les besoins des 2 médians.

4/ Le 1<sup>er</sup> médiant reformule.

5/ Un médiateur aide à se mettre d'accord sur une solution puis reformule la solution choisie et demande à chaque médiant s'il est d'accord.

## 7. L'APPLICATION des solutions : organisation

1/ Un médiateur demande au 1<sup>er</sup> médiant comment cette solution peut être mise en place et respectée (*où, quand, comment...*).

2/ Un médiateur reformule.

3/ Un médiateur demande au 2<sup>ème</sup> médiant s'il est d'accord avec cette organisation ou s'il a quelque chose à modifier.

4/ Un médiateur reformule.

## 8. L'ENTENTE : signer et fêter

- 1/ Un médiateur écrit la raison du conflit et la solution trouvée sur le formulaire d'accord.
- 2/ Les médiateurs et les médians signent.
- 3/ Les médiateurs demandent à chaque médiant d'exprimer ses émotions à la fin de cette médiation.
- 4/ Les médiateurs félicitent les médians d'avoir trouvé une solution et leur demandent, pour éviter les rumeurs, d'informer les autres qu'une solution a été trouvée (sans dire laquelle).
- 5/ Tout le monde se serre la main.

# ENTENTE

## Accord de médiation

Notre conflit :

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Nous nous sommes mis d'accord pour :

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Date : .....

Signatures :

Médiant 1

Médiant 2

Médiateur 1

Médiateur 2