

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^{er} médiant explique sa version du conflit.
- 2/ Un médiateur reformule et vérifie que c'est bien ça.
- 3/ Le 2^{ème} 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^{er} 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^{ème} 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^{er} 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^{ème} médiant reformule.
- 3/ Un médiateur demande au 2^{ème} 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^{er} médiant reformule.

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

1/ Un médiateur demande au 1^{er} médiant de proposer une solution satisfaisant les besoins des 2 médians.

2/ Le 2^{ème} médiant reformule.

3/ Un médiateur demande au 2^{ème} médiant de proposer une solution satisfaisant les besoins des 2 médians.

4/ Le 1^{er} 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^{er} médiant comment cette solution peut être mise en place et respectée (*où, quand, comment...*).

2/ Un médiateur reformule.

3/ Un médiateur demande au 2^{ème} 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