

Découverte la médiation transformative

R. A Baruch Bush
Joseph P. Folger

■ la médiation transformative

une approche non directive
du conflit



t r a j e t s

é r è s



Les impacts du conflit sur l'individu

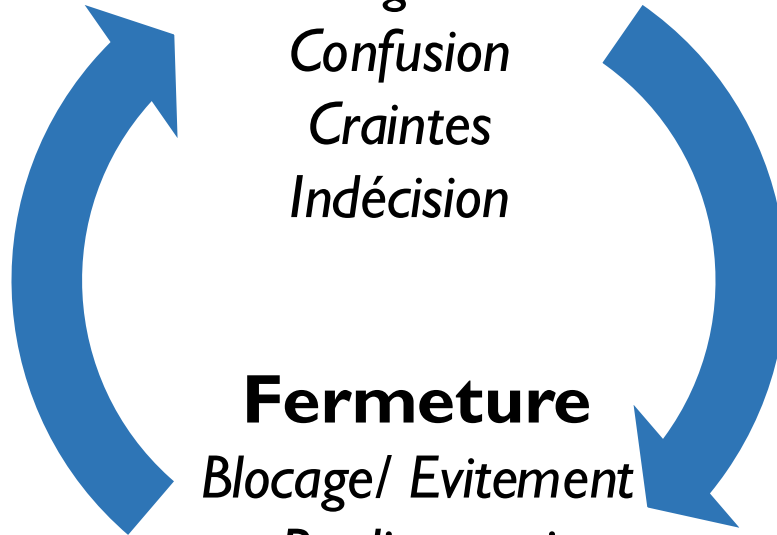


Spirale

**NEGATIVE
DESTRUCTRICE
ALIENANTE
DIABOLISANTE**

Déstabilisation
(somatique, émotionnelle, cognitive)

*Fragilité
Confusion
Craintes
Indécision*



Fermeture
*Blocage/ Evitement
Repli sur soi
Auto-protection
Méfiance/ Hostilité
Diabolisation*

Avec le recul,

dans le cadre de vos conflits passés,

qu'est-ce qui vous a déplu

concernant votre propre comportement ?

Un postulat de base...

(Bush&Folger, Promise of Mediation – 1996)

Ce que les gens trouvent **le plus important dans le conflit n'est pas tant qu'il contrarie le respect d'un droit , la satisfaction d'un intérêt ou l'atteinte d'un objectif**, aussi importants soient ils,

mais bien qu'il les amène, voire les force, à se comporter envers eux-mêmes et les autres d'une manière qui les dérange, voire les répugne.

Plus spécifiquement, **le conflit les dépossède** de leurs propres **capacités** et de leur **connexion aux autres**. De ce fait, il perturbe et **ébranle leurs interactions en tant qu'êtres humains**.

Et une “vision du monde relationnelle” selon laquelle...

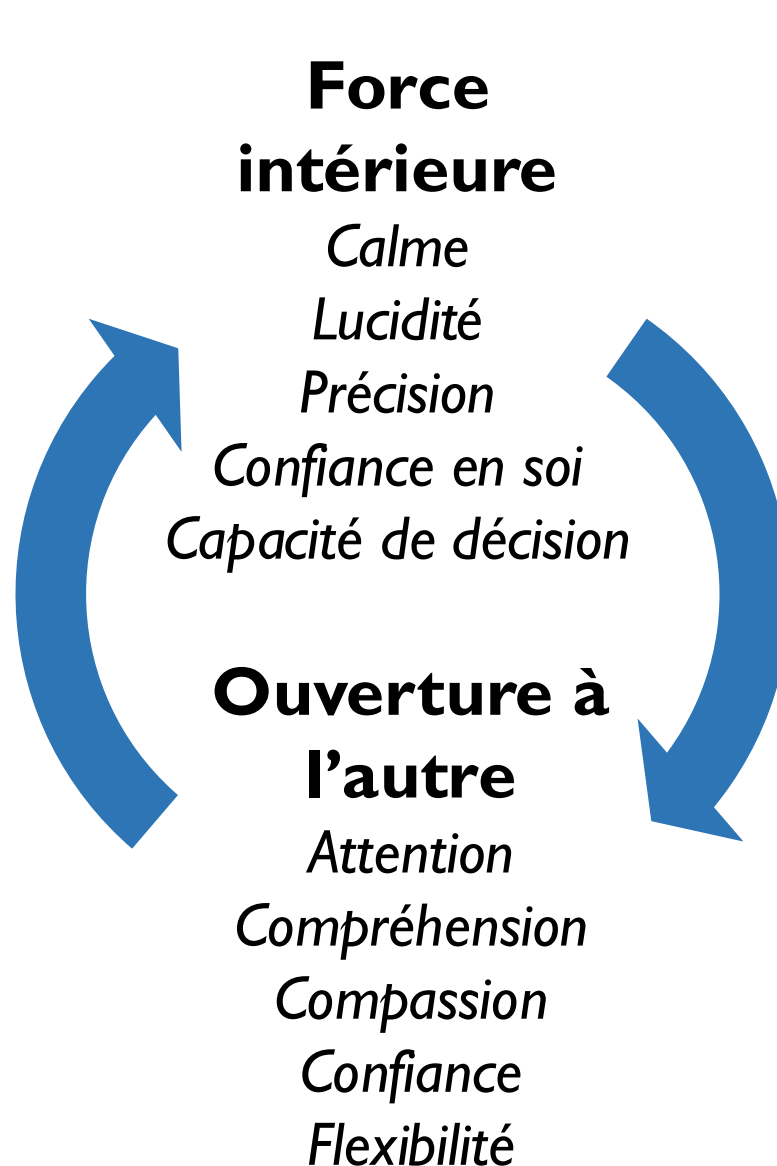
Les êtres humains **ont la VOLONTÉ et la CAPACITÉ**

d’être à la fois **SINGULIERS/AUTONOMES**
et **CONNECTÉS** avec les autres,

y compris quand ils font face à des circonstances défavorables.

→ **L’enjeu principal** des individus face au conflit est de **retrouver** leur **force intérieure** et leur **ouverture à l’autre**, parce que c’est **inhérent à leur humanité**

La dynamique de l'interaction constructive

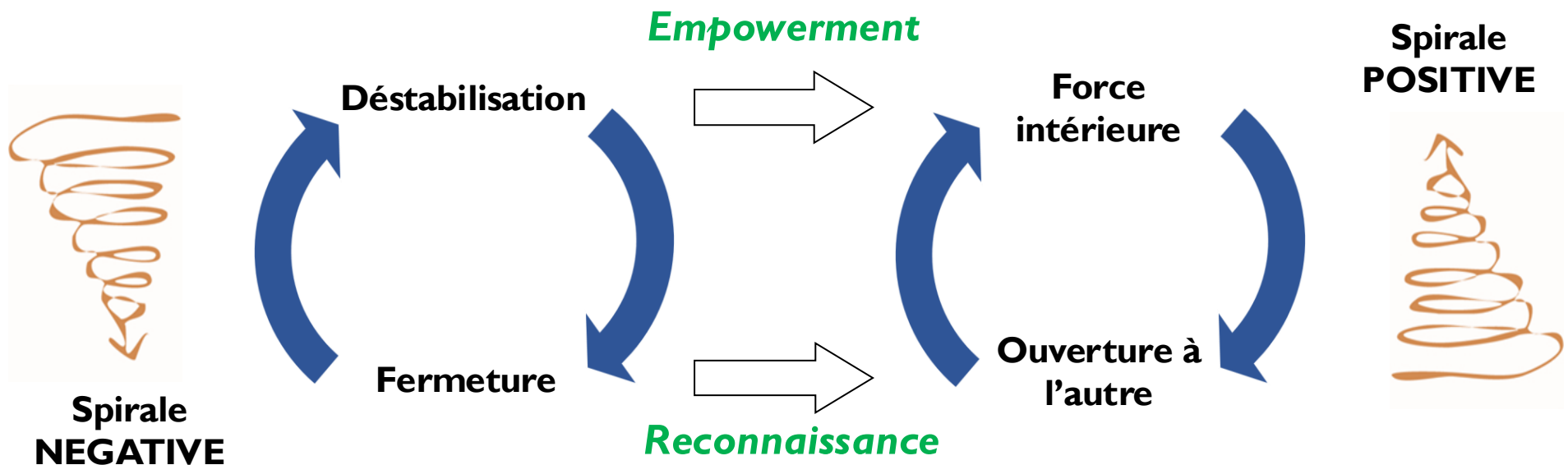


Spirale
POSITIVE
CONSTRUCTIVE
CREATRICE DE
LIEN
HUMANISANTE



La transformation de l'interaction conflictuelle

par des mouvements d'empowerment et de reconnaissance



Le conflit est un phénomène dynamique, dans lequel les protagonistes peuvent transformer leur interaction, de destructrice à constructive, en opérant des mouvements d'empowerment et de reconnaissance qui leur permettent de retrouver peu à peu leur force intérieure et leur ouverture à l'autre

Exemples de mouvements de Reconnaissance

- Se taire quand l'autre parle, Ecouter, Regarder
- Exprimer une volonté de comprendre/ chercher à comprendre
- Témoigner d'une prise de conscience
- Nuancer/ reprendre un propos
- Remercier
- Reconnaître une faute / Accepter une responsabilité pour un tort causé
- Expliquer les raisons et le contexte d'une faute commise
- Exprimer des remords ou regrets sincères
- S'engager à ne pas reproduire une faute
- Demander pardon
- S'engager à réparer un tort causé par des mesures concrètes
- Proposer une aide

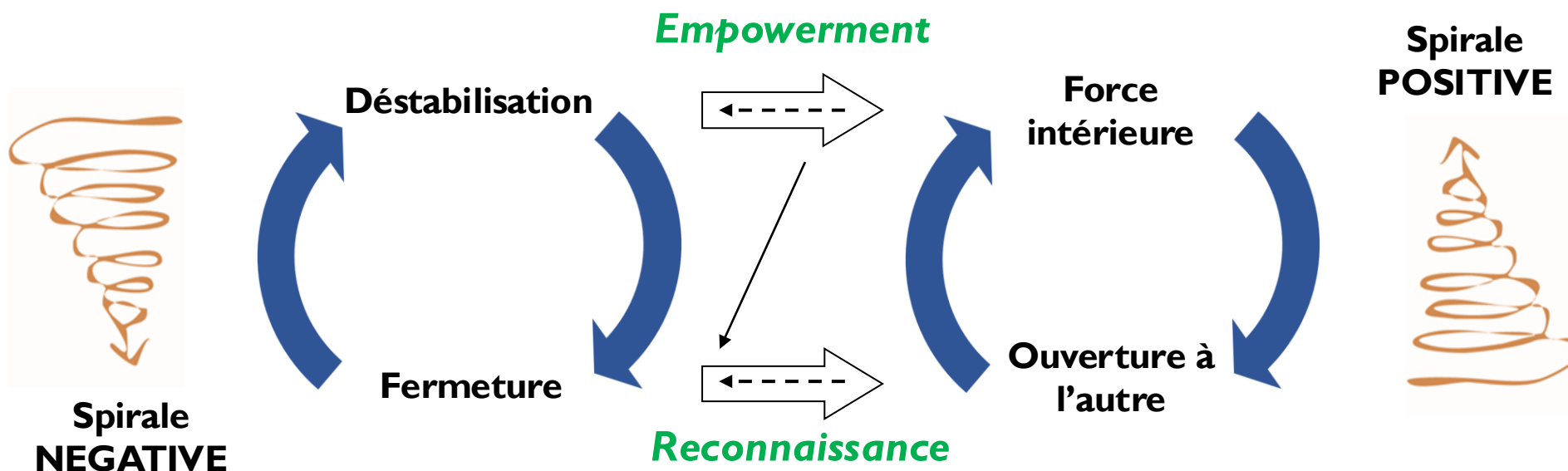
Exemples de mouvements d'Empowerment

- Se calmer
- Parler à la première personne
- Affirmer/ expliciter/ clarifier un point de vue
- Identifier des options
- Maîtriser/ verbaliser une émotion
- Exprimer un besoin
- Formuler une demande
- Rechercher/ proposer des solutions
- **Faire des choix/ Prendre des décisions**

Précisions sur l'Empowerment et la Reconnaissance

- Ce sont des **mouvements** que les protagonistes ne peuvent opérer **que par eux-mêmes**.
- **L'empowerment précède et permet** la reconnaissance.
- Les mouvements d'empowerment et de reconnaissance « **s'accumulent et se nourrissent mutuellement** », rendant les protagonistes capables d'avoir un **dialogue constructif**.
- **Le processus n'est pas doux et régulier**; il est sujet à des cycles d'avance et de recul.

L'interaction conflictuelle se transforme selon un processus "désordonné"



La clé de cette transformation, que seuls les protagonistes peuvent opérer, est la reprise par chacun(e) d'un minimum de contrôle sur soi-même

Ce que chacun(e) peut faire pour transformer le conflit qui est en train de l'enfermer

- 1 - Prendre conscience de ses effets** incapacitants (Déstabilisation et Fermeture), sur soi-même et sur l'autre
- 2 – Choisir de répondre au conflit**, en s'appuyant sur son besoin et sa capacité naturels à s'affirmer dans sa singularité et à se connecter à l'autre
- 3 - Chercher l'équilibre entre affirmation de soi et réceptivité** sans se laisser détourner par la recherche d'un résultat concret/spécifique

La transformation du conflit est un phénomène naturel dont nous avons une grande expérience

- La dynamique de **détérioration de l'interaction** (déstabilisation et fermeture) **se manifeste quotidiennement dans nos vies** :
 - avec des inconnus de passage comme avec celles ou ceux qui nous sont les plus proches,
 - à des degrés d'intensité divers.
- La plupart du temps, **nous savons la « transformer » par nous-mêmes**, à plus ou moins brève échéance

Cependant, malgré cette expérience, il peut arriver qu'on se retrouve tellement enfermé dans cette "prison" du conflit, qu'on ait besoin d'une aide extérieure pour en sortir...

Dans ce cas, cette approche du conflit implique une posture résolument basse du tiers intervenant

- Considérer son intervention comme un modeste « **coup de pouce** » à la dynamique naturelle de régénération de l'interaction, et **surtout pas comme un « coup de baguette magique »**
- **Suivre et soutenir (et non guider !)** les protagonistes dans leurs échanges, avec un **respect absolu et permanent de leur libre-arbitre**
- Leur offrir à chaque instant **une présence « contagieuse »** en termes **de stabilité** (calme) et **d'ouverture** (écoute/empathie pour chacun(e))

Objectifs du médiateur transformatif

1 – Soutenir les mouvements d’empowerment,
en privilégiant **la prise de décision** de chaque participant,
sans jamais la supplanter,
à chaque moment où un choix peut se présenter,
que ce soit à **propos du processus, de son contenu, ou de son issue**

2 – Soutenir les mouvements de reconnaissance,
en favorisant, **sans jamais les forcer, les efforts** de chaque participant
pour **se former une compréhension nouvelle du point de vue de l’autre**

Le règlement du différend (accord/entente) n'est pas un objectif pour le médiateur !

- Ce n'est **pas forcément l'objectif premier des participants**; ils peuvent considérer comme une réussite un **résultat qui va au-delà d'un accord** ou qui est **autre chose qu'un accord**.
- L'**accord** est considéré comme un **bénéfice secondaire/collatéral possible d'une capacité retrouvée à dialoguer de façon constructive**.
- Le médiateur qui recherche l'accord **risque de passer à côté de l'essentiel**, à savoir les choses importantes **que les participants cherchent à exprimer et à faire entendre**.
- Pire encore, le médiateur qui recherche l'accord **risque de se montrer trop directif**, d'empiéter sur le libre arbitre des participants, et de limiter ainsi leurs chances d'opérer des mouvements d'empowerment.

Une définition de la médiation transformative

Accompagnement des protagonistes d'un conflit par un tiers,

qui **les soutient** dans leurs efforts pour **changer la qualité de leur interaction**,

de négative et destructrice à positive et constructive,

pendant qu'ils explorent et discutent librement les différents aspects de la situation, de leur état d'esprit, et de leur relation,

et, le cas échéant, les solutions possibles à leurs différends.

Les 5 intentions du médiateur transformatif

- **Soutenir la vision de la médiation comme une conversation constructive**
- **Favoriser l'autonomie et le pouvoir d'agir des participants**
- **Favoriser l'orientation des participants l'un vers l'autre**
- **Soutenir « l'échange conflictuel » des participants**
- **Soutenir la prise de décision par les participants**

Les interventions du médiateur transformatif

- **Silence attentif**
- **(Question de) Vérification**
- **Reflet**
- **Résumé**
- **→ Présentation du processus et « Remarques d'ouverture »
(pour "préciser le cadre » et « donner le ton »)**

Silence attentif

- **Pleine présence à la personne qui parle**, pour l'aider à se sentir plus en confort et en confiance vis-à-vis de sa propre expression (empowerment)
- **Ecoute et observation des participants** pour repérer les signes de déstabilisation et de fermeture, ainsi que les mouvements d'empowerment et de reconnaissance.
- **Retrait silencieux comme réponse intentionnelle :**
 - Quand les participants sont **directement engagés**
 - Après une période de conversation intense, pour les **laisser réfléchir et décider** de la façon dont ils veulent se répondre
 - Après une intervention, pour **laisser les participants reprendre la main**
 - Parce qu'on accepte de se laisser interrompre

Attention cependant aux messages non verbaux qui peuvent être « contre productifs » !

(Question de) Vérification

- Poser une question **qui offre aux participants la possibilité de prendre une décision sur le processus ou le contenu** de la médiation; la question peut être posée à l'un des participants ou à tous selon le cas.
 - Après une pause, en commençant par un méta-commentaire qui signale l'occasion de prendre une décision
 - Le cas échéant après un résumé (plus rarement un reflet...)
- Demander aux participants s'ils veulent prendre une décision, et offrir un choix
- Nommer au besoin diverses options, par exemple sur les sujets qu'ils pourraient décider d'aborder ou d'approfondir
- Accepter toute réponse offerte et suivre toute nouvelle direction prise
- Ensuite, se remettre « au neutre » et garder le silence

Reflét

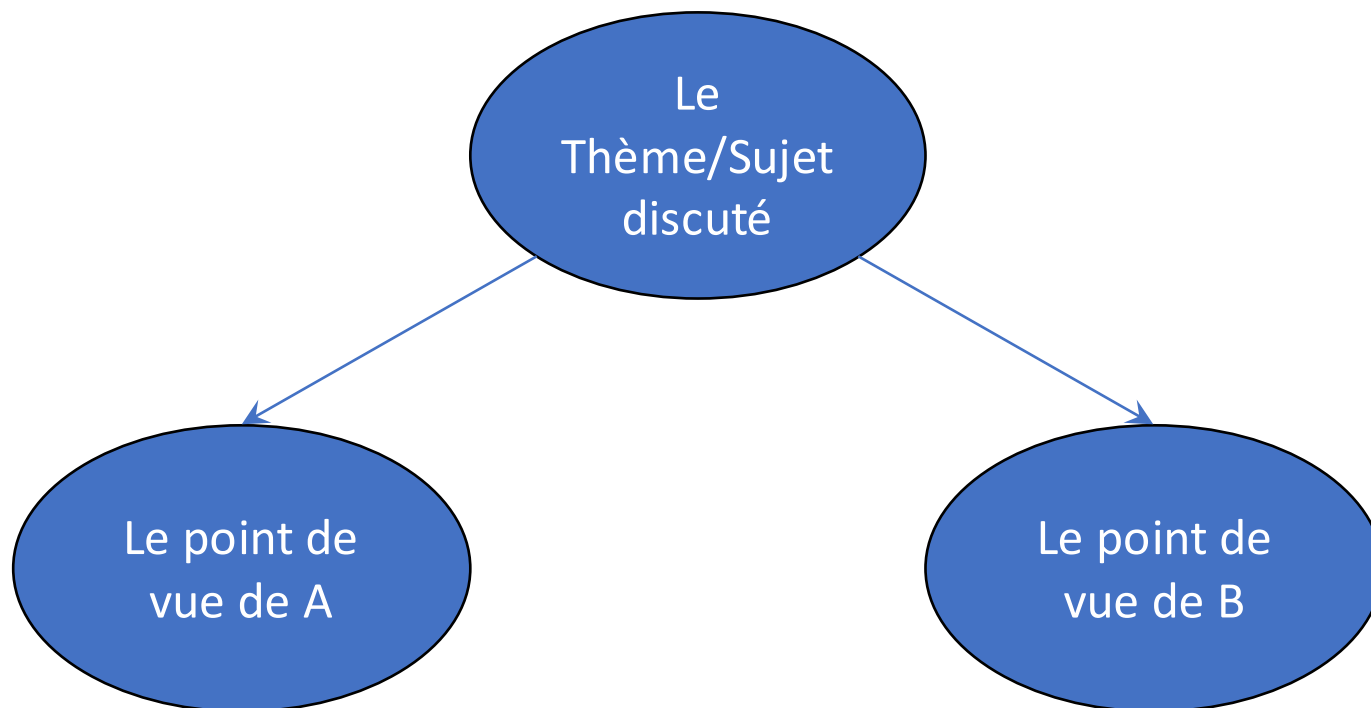
- Intervention **spontanée** (dans un mouvement d'empathie) dirigée **vers une seule personne** :
 - Lorsque la personne marque une pause, même brève (« se glisser »)
 - En commençant par son nom ou prénom
 - En restant avec elle (ne pas regarder l'autre, ni pendant ni après)
- « **Écho** » **fidèle** à ce qui vient d'être exprimé, qui restitue l'essentiel, **sans filtrer, atténuer, modifier, ou « enrichir » le message** :
 - Reprendre les **mots chargés**, les **expressions clés**, les **images** utilisées (sans faire le « perroquet »)
 - Englober s'il y a lieu **plusieurs points importants** mentionnés (reflet « joufflu » ou « charnu »)
 - Restituer **l'émotion exprimée** en utilisant le même niveau d'énergie et/ou en la nommant
 - Refléter le cas échéant **le non verbal** du participant, comment il paraît se sentir, son silence ...
 - La plupart du temps, faire une **phrase affirmative** quitte à « se faire corriger »

Points de vigilance : a) ne pas avoir peur de se tromper - b) laisser à la personne la propriété de ses propos – c) évoquer l'autre participant en l'appelant par son nom (ne pas dire « il... » ou « elle... »)

Résumé

- Intervention plus **construite**, dirigée **vers les 2 participants (ou plus !)** à la fois :
 - Lorsque la conversation marque une pause, même brève
 - **Pouvant commencer par un « méta-commentaire »** (sur la conversation elle-même, qui reconnaît la participation des parties et la richesse et/ou la complexité de leur échange) et inclure une intention
 - Soulignant de **vrais points de convergence**, s'il y en a, mais aussi (surtout au début !) **les points de divergence entre les parties, sans les adoucir ou les diluer**
- **« Rétrospective »** de ce que les participants ont exprimé pendant une séquence plus ou moins longue de la conversation, **sur un ou plusieurs sujets**
 - **Organiser par thèmes**, sans préoccupation chronologique, **en nommant chaque sujet discuté** (donner un « titre »)
 - Pour une divergence, **décrire de façon concise la position de chaque participant, en s'adressant directement à chacun en alternance** (« Vous, A, vous pensez ceci, et vous B, vous pensez cela »)
 - Comme pour le reflet, **reprendre les mots clés employés, en reflétant aussi l'émotion/ énergie**
 - Enchaîner par une vérification seulement si nécessaire, pour « relancer » la conversation si elle ne redémarre pas spontanément

La structure « équilibrée » du résumé



Présentation du processus/ “remarques d’ouverture”

- Notion de **conversation** ouverte **qui leur appartient** (choix des sujets, façon de les aborder, gestion du temps...)
- Rôle du médiateur : **écoute attentive** et **soutien** (+ de quelle façon : souligner, répéter, résumer des points de convergence/ divergence...)
- Ce qu’ils peuvent en attendre : **clarification de ce qui est important pour soi, nouvelle compréhension du point de vue de l’autre, décisions pour soi-même...** et éventuellement points d’accord
- **Possibilité d’entretiens privés** et modalités associées (sur demande, réciprocité...)
- **Confidentialité** : engagement du médiateur + question pour eux
- **Règles de fonctionnement** pour la conversation ?

« Tout est dans les remarques d’ouverture » (Folger and Bush – 1996)

→ Les principes, la posture et les interventions non directives du médiateur (+ son propre calme et sa propre ouverture !)