

La médiation



Notions clés

La médiation contribue à apaiser le climat et à trouver des solutions pour régler un conflit entre deux ou plusieurs personnes. Elle est exercée dans la majorité des cas par le(la) responsable hiérarchique direct(e). La médiation privilégie l'expression des faits au détriment des opinions, des impressions et des jugements.

La médiation se pratique toujours à froid, jamais dans le "feu de l'action" afin de minimiser la part de l'affect et de l'émotionnel. Elle se pratique de préférence dans un lieu neutre.

Méthode

1. **Rencontrer chaque protagoniste**, indépendamment l'un(e) de l'autre, pour écouter chacune des versions.
2. Suite à ces rencontres, **identifier tous les points communs ou les points d'accord** qui ont été soulevés, y compris les plus mineurs.

Exemples de point commun : expression par chaque protagoniste, de son "ras le bol" de la situation et de son souhait d'en voir la fin - Chacun(e) se déclare prêt(e) à faire un premier pas en proposant des solutions.

3. Réunir les personnes afin de leur **présenter tous les points communs** que vous avez identifiés.

Commentaire : Le fait de mettre en évidence tous les points de convergence, va avoir un effet immédiat de désamorçage du conflit sur les protagonistes et contribue à retrouver une certaine sérénité. Éviter de revenir sur les points de discorde.

4. **Rechercher des solutions communes, simples et réalistes** à mettre en œuvre rapidement, en s'assurant que les conditions de faisabilité soient bien réunies.
5. **Rédiger un relevé de décisions** "qui fait quoi, quand, comment et avec quels moyens" puis, si possible, faire signer le document par les parties en présence.
6. Signaler que **la récurrence sera considérée comme une rupture** de contrat qui pourrait faire l'objet d'une sanction.

