

remerciements

Nous tenons ici à remercier, pour leurs contributions essentielles et leur accompagnement bienveillant, nos relecteurs, Isabelle Amherdt, Alain Walther, Paul Sunderland et Thierry Currat.

Nous remercions ici aussi nos maîtres, nos étudiants et Joseph Duss-von Werdt pour son prologue et ses encouragements.

table des matières

des auteurs	9
introduction	10
du prologue	11
1 des préliminaires	13
de la préparation du médiateur	14
de la prise de contact	15
de la notion d'urgence	16
de l'entretien préalable	17
de la place de l'absent dans un entretien préalable	19
du lieu de la médiation	20
de la mise en place (setting) et de la table	21
de l'accueil des parties	22
de la gestion du temps	23
de la bonne durée d'une séance	24
de l'instrumentalisation	25
de la meilleure alternative non négociée (MANN)	26
2 de la pose du cadre	29
de la pose du cadre	30
de l'engagement écrit à la médiation	31
du respect en médiation	32
de l'importance de parler de la confidentialité... concrètement	33
de la neutralité	34
de la participation volontaire	35
des attaques sur le cadre	36
du recadrage	37
des valeurs limites	38

Graphisme et mise en page
Corrado Luvisotto et Anne-Laure Blanc – Grafix – Fribourg

Impression
Musumeci S.p.A. – Aoste

2012 – Tous droits de reproduction réservés.

3a du corps de la médiation		4 de quelques considérations annexes	77
de la présence physique/mentale	41	des buts de la médiation	78
de la présence physique du médiateur	42	du concret !	79
de la posture physique du médiateur	43	de la créativité	80
du regard et de la vision périphérique	44	de l'écrit en médiation	81
de la posture mentale du médiateur	45	du bon usage du téléphone	83
		de la notion de processus	85
3b du corps de la médiation		de l'équilibre subjectif entre les parties	86
de la méthodologie	47	de la médiation de groupe	87
de la quittance	48	de la consistance des parties dans	
de la reformulation	49	une médiation de groupe	88
du rythme et des nuances	50	de la co-médiation	89
du silence	51		
des questions efficaces	52	5 du médiateur	91
de l'art de couper la parole	53	des résonances personnelles du médiateur	92
de l'usage de la métaphore	54	de la connaissance de soi	93
de l'humour en médiation	55	de l'hygiène mentale du médiateur	94
de l'intuition du médiateur	56		
du pouvoir du médiateur	57		
3c du corps de la médiation			
de la gestion des obstacles	59		
de la « bombe »	60		
des signes de tension	61		
de l'émotion en médiation	62		
des éclats de voix et escalades symétriques	63		
du papillon	64		
du mur	65		
de l'envie de mettre un terme à la médiation	66		
de la violence évoquée	68		
de la colère du médiateur	69		
du verrouillage des solutions	70		
de l'importance de la dernière phase	71		
des accords provisoires	72		
de l'accord final	73		
du suivi de la médiation	74		
de l'échec de la médiation	75		

En accueillant les parties, le médiateur pose son cadre et dicte les règles qui vont gouverner le processus :

1. La base volontaire et son corollaire: soit la possibilité de mettre fin au processus en tout temps, mais uniquement pendant une séance.
2. La confidentialité: celle du médiateur est garantie. Il invite les parties à se déterminer sur leur confidentialité. Reste réservée la possibilité négociée en fin de séance de transmission à un tiers.
3. Parler de son propre ressenti (parler en je): les parties sont invitées à parler de ce qu'elles ressentent ou ont éprouvé dans les situations évoquées.
4. Ne pas s'interrompre: les parties sont invitées à ne pas s'interrompre.
5. Les agressions physiques ou verbales: les parties sont informées que de telles agressions sont proscrites et pourraient mettre fin au processus.
6. La production de documents écrits: le médiateur n'admet pas la production de documents écrits en séance, à moins qu'ils n'aient été transmis aux parties et à lui-même au moins 48 heures avant la séance.

La pose de ces règles en début de séance peut paraître fastidieuse, car souvent le sentiment d'urgence des parties prime. On posera alors ces règles «à la volée», à mesure que le contexte l'impose.

Il n'est pas inutile de rappeler régulièrement aux parties qu'elles sont là parce qu'elles l'ont décidé dans le but de trouver une solution à leur différend et qu'elles sont libres de mettre un terme au processus à n'importe quel moment.

Au début du processus, le médiateur pose très formellement son cadre, notamment dans les conflits professionnels, où des enjeux de confidentialité peuvent être particulièrement délicats.

Le médiateur peut alors s'aider d'un document écrit, l'«Engagement à la médiation» (ou «Consentement à la médiation»).

On y trouvera les principales règles de déontologie: neutralité et multipartialité du médiateur, participation volontaire des parties.

Ce document permet également aux personnes d'être conscientes des «règles du jeu» auxquelles elles s'engagent en participant à la médiation. Il s'agit en particulier du respect de la confidentialité, afin d'assurer une sécurité réciproque. Elles s'y engagent aussi à ne pas entamer ou à interrompre une éventuelle procédure judiciaire; et à ne pas utiliser les choses exprimées en médiation dans une éventuelle procédure à venir, en cas d'échec de la médiation.

Enfin, les parties sont rendues attentives au fait que le médiateur ne pourra être appelé à témoigner.

L'engagement écrit à la médiation constitue une sorte de contrat moral entre les parties. Comme certaines clauses l'engagent (confidentialité, neutralité, diligence), il n'est pas rare que le médiateur soit aussi signataire de ce document.

Il est symboliquement significatif que tous les participants à la médiation soient amenés, en début de dispositif, à se mettre d'accord sur les règles de fonctionnement et à signer formellement un document les y engageant.

L'effet de cette signature est particulièrement puissant si les personnes ont été amenées par le médiateur à discuter de ces règles. Il n'est par exemple pas rare de discuter longuement des enjeux de confidentialité et de modifier avec les parties la clause prévue dans le contrat, afin qu'elle corresponde le plus précisément possible à leur situation.

En psychothérapie, les informations importantes émergent souvent au moment où le patient quitte son thérapeute, on appelle cela l'effet de « la poignée du psychothérapeute ».

En médiation, pour éviter que de telles informations « explosent » en fin de séance et déstabilisent les parties au moment de se séparer, il peut être utile de fixer des repères temporels précis. Le médiateur peut par exemple signaler aux parties qu'il ne reste que 20 ou 30 minutes avant la fin de la séance. La fixation de tels repères a souvent pour effet de faire surgir une information capitale pour la compréhension de la situation, tout en laissant au médiateur le temps nécessaire pour la traiter.

Il peut tout de même arriver que de telles informations sortent en fin de processus. En l'absence de temps pour les traiter, le médiateur proposera aux parties de les reprendre lors d'une prochaine séance.

Quoiqu'il arrive, il évitera de rappeler lui-même cette information lors de la prochaine rencontre et constatera souvent qu'elle n'avait de raison d'être que dans un contexte particulier, celui de la séance précédente. Il n'est en effet pas rare que les parties ne reviennent pas spontanément sur un sujet qui semblait fondamental lors de la séance précédente.

Le médiateur doit toujours être prêt à l'explosion d'une « bombe », elles sont fréquentes et habituelles.

Quand une personne ressent une tension interne, le premier signe apparent en est souvent un léger mouvement du pied ou de la main. Ces signes sont très précieux pour le médiateur.

Il adapte donc son « setting » de manière à pouvoir en tout temps accéder à cette information cruciale et profite d'un premier mouvement pour rapidement proposer la parole à la partie qui manifeste ainsi (parfois inconsciemment) sa tension interne.

Quand une partie parle, elle donne toute l'information dont le médiateur a besoin, il n'est donc pas nécessaire de la regarder, sa voix suffit. Le médiateur concentre en conséquence son attention sur le langage non verbal des autres personnes. La vision périphérique est alors essentielle.