



Centre International PhiloJeunes

Fiche 17

La médiation pour désamorcer le conflit

Auteurs : Michel Tozzi (texte principal),
Jean-Charles Pettier (situations problèmes)

Mars 2018

Fiche 17 : La médiation pour désamorcer le conflit

Fiche pour les enseignants-es et éducateurs-rices

C'est souvent une médiation qui permet de négocier.

Une médiation est l'intervention d'un tiers entre deux parties en conflit, pour essayer de sortir d'une situation bloquée et de trouver une solution. Toute médiation implique un certain nombre de conditions, souvent nécessaires, jamais uniquement suffisantes.

Parmi les conditions nécessaires, à tout le moins souhaitables :

- Le médiateur doit être considéré comme neutre par les deux parties. Neutre signifie qu'il n'a aucun intérêt en jeu dans le conflit, et qu'il neutralise ses sympathies ou antipathies spontanées. C'est la condition de son impartialité, qui garantit son absence de parti pris pour l'un au détriment de l'autre, et le fait échapper à toute alliance de deux contre un. C'est ce qui permet, au pire d'éviter la méfiance ou le procès d'intention, au mieux un minimum de confiance. Le médiateur, pour pouvoir négocier, doit être reconnu dans son statut de médiateur par tous. Ce n'est pas évident, car d'une part tout dépend de qui le nomme, le propose ou le désigne (avec tous les préjugés positifs ou négatifs accordés à la personne ou à l'institution) ; et d'autre part, ne pouvant totalement donner raison à chacun, il risque d'être soupçonné de parti pris par les deux...

- Il doit ensuite savoir écouter, comprendre le point de vue de chacun en s'imprégnant de sa logique d'acteur, parce que chacun a ses raisons (mais non forcément raison) d'être sur sa position. Il doit aussi (se) clarifier où est exactement le nœud du conflit, et quelles sont les stratégies développées de part et d'autre....

- Il faut enfin qu'il sache faire des propositions crédibles, c'est-à-dire audibles par chacun. Il doit avoir le sens du compromis, du chemin vers l'autre possible pour chacun, et savoir apprécier la nature et la taille de ces pas réciproques. Un compromis est une solution où chacun gagne quelque chose sans avoir l'impression de trop perdre, ou que l'autre gagne trop....

Ces conditions souhaitables ne sont jamais suffisantes. Le meilleur médiateur échoue quand au moins l'une des parties maintient son désaccord. La réussite d'une négociation dépend donc pour un tiers de l'habileté du médiateur, et pour les deux autres tiers de la volonté de chaque partie de venir s'asseoir à la table, de commencer à négocier et d'avoir le désir d'aboutir.

Nous proposons à partir d'un exemple de réfléchir sur la fonction de médiateur, son intérêt en cas de conflit, et les conditions à réunir pour qu'une médiation réussisse (ou échoue).

Fiche pour les jeunes

À l'école primaire de Noé, durant la récréation, il y a des élèves qui ont un brassard rouge, sur lequel est marqué « médiateur ». Lorsqu'il y a une bagarre, ils séparent les élèves sans se battre ni prendre parti pour l'un ou l'autre, et parlent séparément à chaque élève pour le calmer. Dans son conseil de classe, une démarche de médiation est prévue : chaque élève explique à son tour ce qu'il ressent et ses griefs à son camarade, puis on cherche ensemble en classe une solution pour sortir du conflit sans injure ou bagarre...

Que penses-tu de la fonction de médiateur en récréation ? De la démarche de médiation au conseil ? C'est souvent efficace. Pourquoi à ton avis ?

Est-ce important de se parler au lieu de s'injurier ou de se battre ? Pourquoi se parler peut-il diminuer à ton avis la violence ?

Pourquoi est-ce plus facile, quand on est en conflit, de se parler quand une personne neutre (un médiateur) est présente, et rend possible le dialogue ?

Parfois, cela ne marche pas. Pourquoi à ton avis ?

Quelles sont les conditions à réunir pour qu'une médiation fonctionne ? De la part du médiateur ? Des parties en conflit ?

Que risque-t-il de se passer si le médiateur prend parti pour l'un ou l'autre ? Quelle doit être l'attitude du médiateur pour que cela marche ? Comment doit-il être considéré par les deux parties ? (Neutralité, impartialité).

Prenons l'exemple d'un arbitre dans un match : quelles doivent être ses qualités, et pourquoi ? Ses éventuels défauts ?

Quelles ressemblances et différences entre un arbitre et un médiateur ? (Aucun ne doit favoriser une partie au détriment de l'autre. Mais l'arbitre désigne qui a tort quand il ne respecte pas les règles. Alors que le médiateur doit avoir l'accord des deux sur sa proposition de compromis ou sur le compromis proposé par une des parties).

Aimerais-tu ou non être médiateur ? Pourquoi ?

Peut-on éprouver de la satisfaction à éviter des injures ou des bagarres ? Pourquoi ?

La médiation te paraît-elle ou non un bon moyen d'y parvenir ?

Pourquoi la médiation peut-elle favoriser une négociation réussie entre des parties en conflit ? À quelles conditions selon toi ?

Situations problèmes

Situation N°1

Cette année, l'ambiance est détestable dans le quartier : les adolescents aimeraient avoir une salle pour faire ce qu'ils veulent, sans les adultes pour toujours les surveiller : ils ne sont plus des enfants ! Mais les adultes du quartier ne sont pas d'accord : cela va être le bazar si les adolescents ont cette salle, il y aura du bruit à n'importe quelle heure ! On ne peut pas laisser une salle à des adolescents seuls, ils vont boire, se droguer.... Petit à petit, la situation se crispe, les adultes commencent à envisager de faire des patrouilles pour empêcher les jeunes de se réunir, et les jeunes, quant à eux, commencent à les défier en se réunissant n'importe où, et en se sauvant quand ils les aperçoivent...

Plusieurs personnes se proposent pour faire une médiation :

- Julien, 13 ans, l'un des adolescents du quartier. Il n'est cependant pas concerné par ce problème, car il ne se mêle pas aux autres jeunes.
- Adeline, 21 ans, qui travaille à la mairie au service social. On vient souvent la trouver pour lui parler de ce groupe de jeunes qui dérange certains habitants.
- Grégoire, 45 ans, un habitant du quartier, qui ne loge pas à côté de l'endroit où serait le local demandé. Son fils fait partie des jeunes concernés.
- Jean-Claude, 72 ans. C'est l'ancien maire du village où il avait une petite entreprise. Il n'habite plus dans ce village depuis qu'il est à la retraite, mais reste très apprécié des gens du village auquel il reste très attaché.
- Catherine, 37 ans, une adulte qui n'habite pas ce quartier, est l'amie d'une des locataires de ce quartier, elles sont toutes les deux policières municipales.

Questions pour décrire

Quelle est la situation ? Qui concerne-t-elle ? Quel est le problème posé ? Quelles sont les personnes qui proposent de résoudre le problème ?

Questions pour faire du lien

As-tu déjà entendu parler de situations de conflit proches de celle-là ? As-tu déjà été mêlé à une situation proche de celle-là ?

As-tu déjà entendu parler, ou eu besoin lors d'un conflit, d'une personne pour faire la médiation ? Que s'était-il passé ? Y a-t-il dans notre établissement ce genre de conflit possible entre les adultes et les élèves ? Y a-t-il des médiateurs pour tenter d'aider à les résoudre ? Comment sont-ils choisis ?

Questions pour faire des hypothèses, se prononcer

À ton avis, y a-t-il une personne dans la liste qui ne devrait pas être choisie pour faire la médiation ? Selon toi, laquelle serait plus apte que les autres pour faire une médiation ? A-t-elle toutes les qualités pour y parvenir ? Faut-il selon toi trouver une solution à ce conflit, ou bien laisser les choses en l'état où elles sont ? Quel est selon toi le genre de solution que l'on pourrait trouver pour résoudre ce conflit ?

Questions pour préciser la notion de médiation (par opposition, comparaison, généralisation)

En utilisant les exemples donnés, quels sont selon toi les problèmes que va avoir à résoudre le médiateur dans ce conflit ? Quels sont selon toi les défauts qu'il ne faudrait pas qu'il ait ? Quelles sont les qualités qu'il va falloir qu'il possède ?

Aurait-il été possible de faire autrement avant que le problème ne se pose ? En faisant comment ? Ce genre de solution pour anticiper les problèmes serait-il applicable dans notre établissement : en faisant comment ?

En t'appuyant sur cet exemple, plus généralement, quelles devraient être pour toi les qualités d'un « bon » médiateur ? Selon toi, quand peut-on dire qu'une médiation est réussie ?

Situation n°2

Finalement, on y est arrivé ! Dans la famille, plus personne ne se parlait depuis quelque temps... En fait, depuis que la mamie est décédée. Elle a laissé dans sa maison plein d'objets auxquels tout le monde tient, que chacun veut emporter... Problème, ce sont souvent les mêmes objets que tout le monde veut ! Alors, de vieilles querelles resurgissent : « De toute façon, tu as toujours été la préférée, elle te passait tout... » ; « Moi, il fallait que je passe chaque semaine la voir, vous rien ! » ; « Elle avait dit qu'elle me donnerait cette statuette », etc.

Comment faire, certains commencent à envisager de prendre « discrètement » certains objets, sans le dire aux autres...

Les adolescents des différentes familles en ont assez : eux ils s'entendent bien... Ils proposent alors aux adultes, puisque tous ces objets vont un jour leur revenir, de se mettre d'accord entre eux... En discutant, il leur revient que, parfois, c'est plus facile de se mettre d'accord et de partager quand on tire au hasard : le hasard, finalement, on n'y peut rien... L'un propose alors que chaque objet soit tiré au sort. Mais un autre à une autre solution : faire des lots, en partageant tous les objets... Autant de lots que de famille... mais on ne saura pas au moment de constituer les lots qui va avoir quoi. Et on tirera au hasard après. Et si quelqu'un veut ensuite faire des échanges, il le pourra...

Sur le principe, la solution a été acceptée par toute la famille, les lots ont été constitués avec l'accord de tous... Après le tirage au sort, tout le monde n'a pas eu tout ce qu'il voulait, mais... c'était pour tout le monde pareil. Alors chacun est reparti chez soi tranquille...

Questions pour décrire

Quelle est la situation au départ ? Qu'est-ce qui pose problème ? En réalité, l'héritage est-il le seul problème qui se pose dans cette situation ? Qui est finalement choisi pour tenter de résoudre le problème ? Pourquoi ? Quelle est la solution retenue ?

Questions pour faire du lien

As-tu déjà entendu parler de difficultés liées à un héritage ? Connais-tu d'autres moments où ce type de difficulté peut surgir ? As-tu déjà, toi aussi, été confronté à des difficultés liées à un partage : à propos de quoi ? As-tu déjà entendu parler de problèmes de partage qui se sont résolus d'une façon assez proche de celle qui est proposée ici ?

Questions pour faire des hypothèses, se prononcer

Penses-tu que le choix de prendre les enfants pour réfléchir était un « bon » choix : quel(s) risque(s) présentait-il selon toi ? Quel(s) avantage(s) procurait-il ?

À ton avis, que va-t-il se passer ensuite : dans quel état d'esprit seront les membres de cette famille ?

Que penses-tu de la solution imaginée par les enfants ? Vois-tu une solution qui aurait pu être meilleure selon toi ?

Questions pour préciser la notion de médiation (par opposition, comparaison, généralisation)

Quel aurait été le pire choix possible dans cette situation de partage lors d'un héritage ? Quelle aurait été la solution de rêve au moment du décès, du point de vue du partage ? En comparant le pire choix et le meilleur choix, qu'est-ce qu'il y a de bien dans le compromis qui a été trouvé ?

Dans cette situation, les médiateurs sont les enfants : quelles auraient été, selon toi, les personnes qu'il n'aurait surtout pas fallu choisir pour faire la médiation ? Qu'est-ce qui peut apparaître intéressant dans ce choix des enfants, pour trouver un « bon » compromis ?

Qu'est-ce qui montrerait, dans cette situation, que finalement la médiation et le compromis n'étaient pas les bons ? Qu'est-ce qui montrerait que c'est réussi ? En comparant les deux, qu'est-ce que c'est, finalement, qu'une « mauvaise » ou une « bonne » médiation, qu'un « mauvais » ou un « bon » médiateur, qu'un « mauvais » ou un « bon » compromis ?

CRÉDITS ET REMERCIEMENTS

Correction et la mise en forme, Claudine Bédard et Catherine Audrain.

Validation du matériel, les élèves, leurs enseignantes et enseignants des établissements scolaires membres de PhiloJeunes au Québec et en France.

Mention légale

Édition maison

Droits réservés - Centre International PhiloJeunes. NEQ – 1171679906.

Toute reproduction, en totalité ou en partie, est sous autorisation seulement et devra faire mention des auteurs et référer le Centre International PhiloJeunes. Toute copie ou reproduction des logos est strictement interdite.

Notes

Ce document est en processus de validation, toutes personnes intéressées à se joindre au projet PhiloJeunes sont priées de contacter Catherine Audrain :

catherine.audrain@philojeunes.org

www.philojeunes.org

Une formation PhiloJeunes est requise pour participer aux projets.