

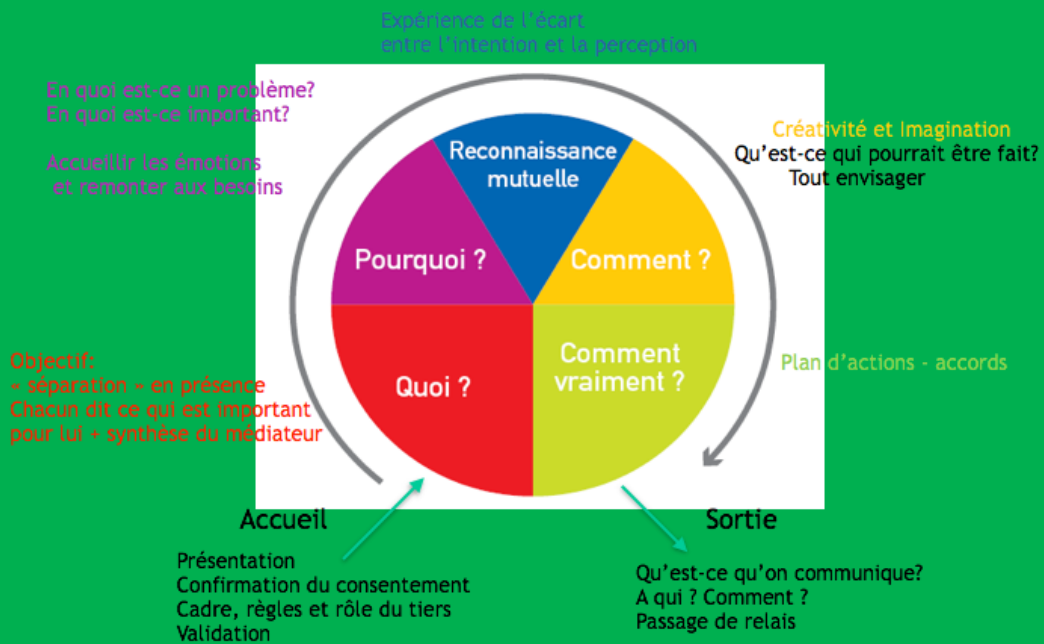
## FICHE PRATIQUE 7 : LA MEDIATION

- Qui est le **mandant de l'action**, expliquez aux parties prenantes les raisons pour lesquelles on les invite à traiter leurs différences par une médiation.
- Le médiateur est un interlocuteur neutre impartial, indépendant et confidentiel son objectif est de mettre en dialogue les positions opposées pour faire émerger les solutions par le parties prenantes elles-mêmes.
- Préciser qu'il va y avoir **des entretiens individuels préparatoires**, et le médiateur va être un interlocuteur **neutre**.
- Dans le cas d'entretiens collectifs, proposer un **planning** en faisant confiance aux personnes pour constituer les groupes. Si une personne ne souhaite pas venir, et qu'elle n'est pas représentée par une personne ayant les mêmes choses à dire, précisez-lui « *qu'elle a à cœur que cette démarche soit utile...* », précisez l'intérêt de la démarche d'autant plus que cette personne est en rejet

### Se saisir de la méthodologie de la médiation

**Définition de la médiation** (Code de déontologie du médiateur, source Association Nationale des Médiateurs) La médiation, qu'elle soit judiciaire ou conventionnelle, est un processus structuré reposant sur la **responsabilité et l'autonomie des participants** qui, volontairement, avec l'aide d'un **tiers neutre, impartial, indépendant** et sans pouvoir décisionnel ou consultatif, favorise par des entretiens confidentiels, l'établissement et/ou le rétablissement des liens, la prévention, le règlement des conflits.

### Les principales étapes d'une médiation



1. Accueillir les personnes et poser le cadre de l'échange (voir fiche suivante) ;
2. Permettre à chacun de dire ce qui est important pour lui ;
3. Faire une synthèse à chacun ;
4. Permettre l'engagement du dialogue : accueil et questionnement sur les faits, les valeurs, les émotions ;
5. Permettre la recherche de solutions si nécessaire en s'appuyant sur les besoins et les points communs ;
6. Anticiper la suite pour favoriser la mise en place des solutions choisies par les deux personnes, préciser les engagements et la communication si nécessaire à d'autres.
