

MEDIATION FICHE SYNTHÈSE 1

DEONTOLOGIE, REGLES - ENTRETIEN INDIVIDUEL

DEONTOLOGIE

NEUTRE IMPARTIAL INDEPENDANT

REGLES DE COMMUNICATION

ECOUTE RESPECT OUVERTURE

ENTRETIEN INDIVIDUEL

« Je vous remercie d'être venu à cet entretien... »

Se présenter expliquez qui vous êtes, votre déontologie -neutre, impartial, indépendant,

Je suis neutre – impartial et indépendant

présenter l'objectif de l'entretien. Comprendre la difficulté, et évaluer si la rencontre peut être une possibilité

Faire signer l'engagement de confidentialité

Faire raconter le conflit en démarrant par l'origine de la relation.

Comment vous êtes-vous rencontrés avec Monsieur X, à quelle occasion, où... ?

Repérer la séquence des faits

les différentes difficultés rencontrées. Les reformuler :

« Vous dites que.. »

Faire verbaliser les émotions, le dialogue intérieur, « Quand... qu'avez-vous ressenti ? » « Que vous êtes-vous dit à ce moment-là ?, qu'avez-vous fait ?

Responsabiliser les parties

Faire émerger la coresponsabilité par différentes hypothèses

Quelles sont les hypothèses que vous avez faites pour comprendre la situation, l'attitude de Monsieur Z ?

Et vous dans ce différend, si vous aviez une responsabilité quelle serait-elle ?

Valider l'accord pour l'entretien de médiation

Pour vérifier vos hypothèses êtes-vous d'accord pour rencontrer Mme B et comprendre ce qui s'est passé ?

Qu'est ce que vous pourriez attendre de cette rencontre ?

Préparer la bonne tenue de la médiation :

« Il y a-t-il des attitudes ou des mots que vous n'appréciez pas de la part de X et qui pourraient compromettre la médiation ? ».

Poser les règles de fonctionnement :

Ecoute – Respect – Ouverture et les expliciter.

Faire s'engager sur le respect des règles. « Et vous Y, vous engagez vous à respecter les règles ? » Les faire répréciser 2 fois

Conclure en rappelant la confidentialité : je vous rappelle que cet entretien est strictement confidentiel

POINTS DE VIGILANCE

RÉUNIR LES CONDITIONS DE RÉUSSITE PREALABLES

- Affiner le diagnostic
- Repérer les bons acteurs
- Vérifier la pertinence de la médiation comme solution
- Faire réaliser les cadrages
- Cadrer l'intervention
- Faire accepter les règles de la médiation

A EVITER

- Interpréter
- Juger
- Penser à la place
- Ne pas écouter jusqu'au bout
- Contraindre
- Ecouter ses émotions
- Manquer de distance
- Imposer sa vision