

Synthèse du processus de médiation

SYNTHÈSE DU PROCESSUS DE MÉDIATION¹

Étapes du processus	Buts poursuivis	Sujets abordés	Résultats visés
1. Faire valoir l'approche de la médiation	<ul style="list-style-type: none"> Vérifier si les parties sont intéressées à s'engager dans un processus de médiation Expliquer le processus et les gains possibles aux deux parties Obtenir le consentement des parties à procéder par médiation 	<ul style="list-style-type: none"> Intérêt Confiance Volonté de s'engager 	<ul style="list-style-type: none"> Accord des deux parties sur la démarche de médiation Aperçu des critères de faisabilité et des échéances
2. Rencontrer les parties et amorcer la médiation	<ul style="list-style-type: none"> Recueillir les perceptions des deux parties individuellement Connaître leur version des faits, leurs émotions et les conséquences en cas d'absence de médiation ou d'échec Déterminer les conditions de réalisation de la médiation : facteurs de succès et de risque 	<ul style="list-style-type: none"> Faits Perceptions Émotions Conséquences, impacts Intérêts Attentes et besoins Valeurs Limites personnelles Situation désirée Solutions envisagées Conditions de réussite et contraintes Clarification des rôles 	<ul style="list-style-type: none"> Portrait de la dynamique conflictuelle incluant les conditions de réussite et les facteurs de risque
3. Préparer la rencontre à trois	<ul style="list-style-type: none"> Recadrer la problématique en distinguant les faits des perceptions Résumer par écrit les éléments de la problématique conflictuelle Préciser les règles de fonctionnement pour les rencontres à trois 	<ul style="list-style-type: none"> Mise en contexte : faits, événements déclencheurs Perceptions : points convergents et points divergents Façon dont le médiateur perçoit le conflit actuel Liste des attentes de chacune des parties Solutions envisagées ou les points à améliorer 	<ul style="list-style-type: none"> Rapport succinct rédigé de manière constructive, présentant les principaux éléments de la dynamique conflictuelle telle qu'elle a été recadrée

¹ Tiré du volume de Ghislaine Labelle: *Agir comme médiateur pour rétablir la paix au travail*, 2014.

SYNTHÈSE DU PROCESSUS DE MÉDIATION¹

Étapes du processus	Buts poursuivis	Sujets abordés	Résultats visés
4. Faciliter la première rencontre à trois	<ul style="list-style-type: none"> ▪ S'entendre sur la façon de procéder pour les rencontres à trois ▪ Créer un climat de confiance ▪ Restaurer la communication entre les parties ▪ Présenter le recadrage de la problématique et ouvrir un dialogue sur les perceptions ▪ Susciter les réactions de chacune des parties au portrait présenté 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recadrage émanant de la préparation du médiateur ▪ Règles du jeu, rôles et stratégies ▪ Changement que chaque personne est prête à apporter ▪ Traitement des résistances ▪ Dates et échéances des prochaines étapes 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ouverture d'esprit ; respect des points de vue de l'autre ▪ Possibilité de traiter d'autres réactions émotives pouvant nuire à la médiation ▪ Entente à s'engager dans la prochaine étape ou à respecter les solutions convenues entre les parties
5. Faciliter d'autres rencontres à trois si nécessaire	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Créer un climat de confiance ▪ Restaurer la communication entre les parties ▪ Aborder progressivement les points divergents ou à améliorer ▪ Favoriser la participation des parties à l'élaboration de solutions communes qui tiennent compte de la réalité des deux parties 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Détermination des moyens pour bâtir la confiance ▪ Exercice de rétroaction sur les qualités et forces perçues de chacune des parties ▪ Exploration des différences individuelles et des complémentarités ▪ Échanges et discussion sur les points à améliorer ▪ Échanges et ententes sur les solutions envisagées 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Engagements individuels ou communs relatifs aux ententes négociées en cours de médiation
6. Mettre par écrit les ententes de médiation	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rédiger un compte rendu des engagements individuels et communs ▪ Faire valider le contenu de ce compte rendu par les parties 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Engagements ▪ Conditions propices au respect des engagements ▪ Autorisation de divulgation 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Remise du compte-rendu des ententes et signature ▪ Choix d'une date de suivi
7. Faire un suivi postmédiation	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Faire le suivi de l'évolution de la relation et du respect des ententes ▪ Faire ressortir les apprentissages faits 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Constat sur l'évolution de la relation ▪ Bilan des gains, des réussites ▪ Bilan des apprentissages ▪ Découverte d'autres attentes 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fin de la médiation