



**FeBUL
BFUH**

METHODOLOGIE

Fiche technique

**TRAVAILLEURS
SOCIAUX**

QU'EST-CE QUE LA MEDIATION ET LE TRAVAILLEUR SOCIAL COMMUNAUTAIRE EST-IL UN MEDIATEUR ?

2014

1. QU'EST-CE QUE LA MEDIATION ?

Définition du petit robert 1991 : « *Entremise destinée à mettre d'accord, à concilier ou à réconcilier des personnes ou des partis.* »

La médiation est l'intervention d'une tierce personne lorsqu'il y a une situation de conflit ou en prévention de celle-ci.

Le médiateur social régule les conflits en utilisant le dialogue et en proposant des solutions.

1.1 La médiation, un outil utilisé en gestion de conflit

Le conflit est universel mais les façons de s'en approcher sont différentes :

A. Méthode coercitive

- = Une partie oblige l'autre, impose son point de vue
- = Force et imposition
- = Il y a donc un gagnant et un perdant

B. Appel à une autorité extérieure

- = Intervention d'un arbitre, juge qui tranche.
- = Un tiers qui a le pouvoir de décision

C. Coopération

- = Décider ensemble, le conflit est NOTRE problème
- = Dialogue entre les parties et création d'accord et de compromis.
- = Pas de gagnant ou de perdant

D. Collaboration

- = Appel à un médiateur qui renoue le dialogue entre les parties.
- = Création d'une communication de confiance.
- = Le médiateur recadre et arbitre.
 - Il n'est pas juge, il n'impose pas une décision et n'a pas de fonctionnement législateur.

Pour appliquer les méthodes de collaboration et de coopération, il est nécessaire d'avoir une bonne communication et une bonne écoute.

Aucune de ces façons n'est « mauvaise ». Elles sont seulement plus ou moins adéquates selon le contexte et la nature du conflit.

Il est vrai que le travailleur social est plus régulièrement amené à œuvrer dans les champs de la collaboration et de la coopération ; cela n'est pas exclusif.

1.2 Quatre façons de concevoir la médiation

A. Création de lien

B. Recréation de lien

→ Actions autour du **lien social**

C. Médiation préventive

D. Médiation curative

→ Actions autour du **conflit**

1.3 La médiation implique l'utilisation d'une communication efficace

Utilisation du modèle de Communication Non-Violente (CNV).

Les débats menés par le médiateur :

- Doivent être orientés sur la recherche de l'objet du conflit en terme de faits concrets.
- Amènent les partis à s'exprimer en utilisant la boucle de la communication non-violente :



Observation : Apprendre à observer les faits avec nos 5 sens (sans analyse, sans évaluation, sans jugement).



Sentiment : Identifier le sentiment ressenti face à l'observation



Besoins : Identifier le besoin qui découle de ce sentiment. Les besoins sont universels et partager par tous les êtres humains.



Demande : Formuler une demande concrète, réalisable ici et maintenant, vérifiable et positive.

Vous pouvez appliquer ce modèle, en invitant les parties à s'exprimer avec les termes suivants :

- | | |
|--|--|
| - Quand je vois, j'entends ... | ce désordre (et pas tu es un cochon !) |
| - Je me sens ... | mécontent, agacé |
| - Parce que j'ai besoin de ... | ordre |
| - Et j'aimerais , je souhaiterais ... | Voir avec toi quand est-ce qu'on peut ranger |

1.4 La médiation implique une écoute EMPATHIQUE

L'écoute empathique est l'écoute de l'émotion des parties sans jugement.

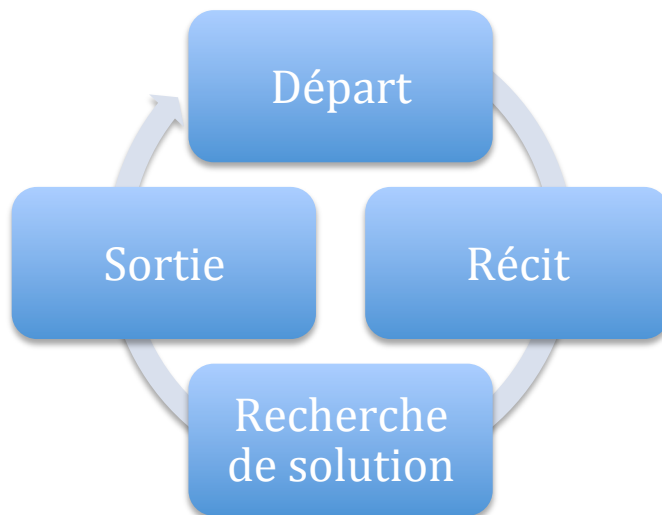
Elle est différente de l'écoute sympathique ou antipathique qui implique un jugement.

Cette écoute doit pouvoir se faire dans un climat de confiance.

La reformulation est un outil pour avoir une bonne écoute :

La reformulation n'est pas un simple résumé, elle ne s'en tient pas à une synthèse des idées. Elle met principalement en avant l'émotion perçue et a un effet miroir, feedback, qui permet de relancer le débat.

1.5 Les étapes essentielles en médiation



- **Démarrage - Départ**

Entrée dans la médiation, premiers contacts, présentation :

- du médiateur et des médiés
- des règles appliquées à la médiation
- des phases et du cadre de la médiation

- **Récit**

Débat dirigé par le médiateur :

- Recherche de l'objet du conflit
- Exposer les faits en utilisant la CNV

- **Recherche de solution**

On se tourne vers le futur et les PARTIES (pas le médiateur) cherchent et proposent des solutions.

- **Sortie**

Accord approuvé par les parties → engagement mutuel
Pas de gagnant ou de perdant

1.6 La médiation peut se décliner selon différents profils

- Médiateur social
- Médiateur scolaire
- Médiateur juridique (dont la médiation de dette)
- Etc.

1.7 Etre médiateur requiert des compétences :

- Calme
- Patience
- Intérêt pour l'autre
- Ecoute empathique
- Neutralité ou impartialité
- Etre attentif à laisser l'autre, maître de son histoire
- Penser à insister sur la notion de confidentialité
- Utiliser un vocabulaire adéquat (ET plutôt que MAIS)
- Vérifier que les deux parties soient volontaires
- Etc.

2. LE TRAVAILLEUR SOCIAL COMMUNAUTAIRE

Etre un travailleur social communautaire requiert une série de compétences :

- Animation
- Ecriture de document
- Mobilisation
- Ecoute
- Observation
- Mise à l'action des habitants
- Neutre en 1^{ère} ligne et engagé en 2^{ème} ligne
- Fait partie des acteurs qui agissent
- Peut soutenir un possible conflit
- ...

3. LE TSC ET LE MEDiateur

Lorsqu'on compare les compétences de chacun, on remarque que les compétences requises par le TSC sont plus variées que celle du médiateur. Certaines se recoupent et d'autres s'opposent.

Cela s'explique par le fait que le travail social communautaire est une METHODOLOGIE et la médiation est un OUTIL.

Cet outil peut être utilisé par un travailleur social communautaire dans le cadre de son travail.

Exemple : lors de réunion d'habitants, de réunion avec la SISF, de fête de quartier,...

→ le TSC ne peut utiliser l'outil que pendant une partie de ces événements (lors d'une réunion d'habitants, le TSC peut se positionner comme médiateur pour un point à l'ordre du jour, s'effacer pour un autre et arbitrer pour un troisième).

Sources :

Notes de formation de gestion de conflit donnée par Juan José Romero à la Maison des familles en 2009

Notes de formation Communication Libre et Bienveillante, Vincent Philippe Hacken, Centre de Développement Humain

« Les mots sont des fenêtres (ou des murs) », Marshall B. Rosenberg, 1999, Ed.jouvence

www.cidj.com/article-metier/mediateur-social