

La médiation, un credo pour la gestion des conflits

Nous vivons tous des conflits à petite ou grande échelle. Qu'ils concernent la famille, le milieu professionnel ou le voisinage, leur résolution n'est pas toujours une mince affaire. La médiation permet de créer ou de rétablir le lien social grâce au concours d'une personne neutre. Quels sont les principes de la médiation? Réponse avec Nicole Pellaud Buratti, médiatrice en Valais.

Vous vivez un conflit familial, une séparation difficile, une relation de voisinage houleuse, des rapports tendus entre collègues. La situation s'enlise et vous n'entrevoiez aucune solution. Porter plainte? Avant de saisir la justice, la médiation peut être une voie exploitable dans la gestion de conflits. Elle permet aux parties concernées de résoudre pacifiquement les différends qui les opposent. Lorsque le dialogue est déficient, la médiation favorise le retour à la communication.

Une neutralité mise à profit

Les personnes en litige font appel à un médiateur. Ni juge, ni arbitre, ce dernier représente le tiers neutre,

l'impartialité. Nicole Pellaud Buratti endosse ce rôle depuis près de quatre ans. Un rôle clé qui ne s'improvise pas. «Je n'étais jamais à l'aise avec les conflits. J'avais envie de mieux comprendre la dynamique d'un conflit pour pouvoir le régler plus facilement» raconte la jeune femme. Elle entreprend alors une formation et obtient un diplôme universitaire en médiation. Aujourd'hui, elle accompagne les personnes en situation de conflits en leur permettant d'établir ou de rétablir la communication. Le médiateur a en effet la délicate tâche de restaurer le lien. Il permet aux parties en présence d'exprimer leurs points de vue, leurs opinions et les

soutient dans la recherche d'une solution mutuellement acceptable en toute confidentialité. Il organise les échanges entre les protagonistes en garantissant un cadre propice au bon déroulement de la rencontre.

En pratique

Le médiateur est formé aux techniques de communication et à l'écoute active. Un véritable travail sur la relation comme l'exprime Nicole: «Lors d'un conflit, il y a parfois beaucoup d'agressivité. Le rôle fort de la rencontre, c'est la capacité des parties à être touchées par ce que vit autrui» et d'ajouter «je reformule sans cesse les propos des médiés "vous avez le sentiment que..." et je les invite à parler en "je" pour exprimer leur ressenti.» Le processus permet d'identifier les besoins de chacun sans s'accabler mutuellement. «Les gens arrivent même à s'émouvoir en se mettant à la place de l'autre. Ça permet de baisser



Nicole Pellaud Buratti: "La médiation offre un réceptacle aux parties en litige."

la tension et d'entrevoir les solutions» explique la médiatrice. L'intervenant travaille sur le processus, c'est-à-dire les étapes qui permettent de comprendre la situation. «Le but est de construire des ponts en recréant une interaction entre les personnes» précise Nicole Pellaud Buratti et de poursuivre «mais avant toute chose, la démarche doit être volontaire et librement consentie».

Petit portrait

Educatrice sociale de formation, Nicole Pellaud Buratti possède dix ans d'expérience dans l'éducation spécialisée. Depuis 1996, elle est conseillère ORP à Martigny. Parallèlement, Nicole réussit son brevet de spécialiste en gestion du personnel. En 2005, elle décide de s'orienter vers la médiation et décroche son diplôme universitaire en médiation. Aujourd'hui, cette maman de deux préados travaille comme médiatrice indépendante et collabore bénévolement pour l'AsMéd-VD (Association vaudoise pour la médiation de voisinage). Elle propose également des cours de sensibilisation à la médiation pour les privés et les professionnels.

Le déroulement

En principe, les médiés sont reçus en entretien préliminaire en individuel. Lors de cette séance, chacun donne son point de vue et explique de quelle manière il vit le conflit. C'est un moment privilégiant l'écoute et la reconnaissance de la personne. Cette première étape permet de clarifier les règles de médiation et d'instaurer la confiance.



Après quoi a lieu la rencontre de médiation qui réunit les médiés. Le médiateur garantit le cadre des discussions et guide vers l'étape de la résolution. Si la médiation aboutit, un protocole d'accords est élaboré. «Chaque situation de médiation est différente. Mais un point récurrent: la personne a besoin d'être reconnue dans ce qu'elle a vécu» affirme Nicole avant de surenchérir: «Il existe trois vérités: celle de A, celle de B et il s'agit de trouver une troisième voie, une vérité commune».

Nathalie Gratzl D'Antonio

granat11@hotmail.com

Plus d'informations

www.passerellemediation.ch, site personnel de Nicole Pellaud Buratti

www.mediation-de-voisinage.ch, AsMéd-VD

www.mediations.ch

Principaux contextes d'intervention

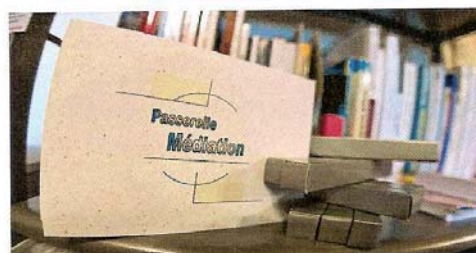
-La médiation en entreprise: clarifier la situation en tenant compte des enjeux de l'entreprise et pour améliorer l'ambiance de travail. -La médiation familiale renoue le lien entre les membres (médiation conjugale ou intergénérationnelle, conflits au sein de la fratrie.) -La médiation de voisinage intervient lors de dissensus entre voisins (problématiques de bruits, droit de passage, utilisation de locaux communs,...) -La médiation pénale des mineurs: en Valais, sur mandat des juges des mineurs (inscrite en Suisse dans le droit pénal des mineurs depuis 2007).

Charte de Passerelle médiation

- Le respect: s'assurer de la volonté des médiés à participer à la rencontre de médiation; être apte à orienter vers d'autres professionnels (juristes, médecins...) si la médiation paraît inadéquate; garantir l'impartialité.

- La maîtrise: conduire la médiation avec pertinence; interrompre le processus si le contexte l'exige; assurer un suivi sur demande des médiés; s'engager dans de la formation continue.

- La confidentialité: garantir la confidentialité des échanges; détruire toutes les notes à la fin du processus.



“Médiateur scolaire, à l’écoute des élèves”

Tout établissement scolaire possède son système de médiation. L'école est un lieu propice où de nombreux conflits peuvent surgir. Pour tenter de régler ces litiges, des enseignants de l'établissement, formés à la gestion des conflits, interviennent en qualité de médiateurs scolaires à la demande d'élèves, de parents ou d'enseignants. Au cycle d'orientation de Ste-Marie à Martigny, trois médiateurs scolaires assurent cette mission auprès d'environ 520 élèves. Wilfried Depestel est l'un d'eux. Titulaire d'une classe et enseignant, il prête l'oreille attentive depuis quatre ans. «On me contacte pour des mises à l'écart ou des difficultés d'intégration scolaire. Ensemble, on cherche des pistes pour aider le jeune à trouver sa place» raconte le professeur. On lui confie souvent un mal être, une automutilation. «Un élève peut être inquiet pour son camarade de classe qui dit vouloir se suicider». Il traite également tous les aspects relationnels des élèves avec leurs parents, leurs enseignants. Autant d'appels au secours qui dépassent parfois sa fonction de médiateur. Dans ces cas, il n'hésite pas à réorienter les personnes vers des services adéquats. Exemple avec les violences, abus ou rackets subis par certains élèves. «Il est de mon devoir de les dénoncer, sinon je deviens complice. C'est délicat comme situation.»



Wilfried Depestel: «Les jeunes font souvent appel à moi pour aider l'un de leurs camarades»

Appels au secours

Pas toujours évident pour un jeune de demander de l'aide. Wilfried Depestel explique: «L'adolescence est vraiment une période charnière, la fin de l'enfance pour certains. A cet âge, on se cherche beaucoup». Les élèves n'ont donc pas toujours la détermination de contacter le médiateur. «C'est souvent un élève qui s'inquiète pour un camarade ou alors un professeur qui a le sentiment que tel jeune ne va pas très bien». En somme, le médiateur est contacté par les parents, les enseignants, les amis et plus rarement à la demande de l'élève lui-même. Mais peu importe qui lance la bouée de sauvetage, la démarche doit toujours émaner de l'élève lui-même. «Je parle directement avec le jeune. Lorsque des parents me téléphonent pour que je discute avec leur enfant, je leur dis toujours : "ok mais dites-lui de passer me voir"». Ce n'est qu'en contact direct que les situations se dénouent. Les jeunes en perte de repères trouvent une oreille attentive. «Ils sont très sensibles au fait que je suis un adulte qui les écoute. Et une personne neutre qui plus est» conclue-t-il.