

# LA MÉDIATION

## une approche pacifiée de la résolution de conflit



**Dans la vie de tous les jours, à l'école, entre voisins, au sein d'une association, au bureau, des conflits humains jalonnent nos existences.**

Certains nous empoisonnent la vie. Leurs conséquences peuvent aller jusqu'à remettre en cause notre équilibre et notre bonheur de vivre.

En milieu scolaire, nous assistons avec nos enfants et adolescents à des tensions parfois légères et qui souvent s'estompent d'elles-mêmes. Elles sont inhérentes à toute vie en communauté. Cependant, il arrive que ces conflits interviennent entre un parent ou un élève et un professeur ou CPE ou bien entre élèves eux-mêmes. Certains d'entre eux ne trouvent pas de solution, s'installent et perdurent, avec des conséquences parfois dommageables.

Il existe une solution encore peu connue et pourtant efficace : la médiation, une approche pacifiée de la résolution de conflit.

Le médiateur, formé à une technique d'entretiens très spécifiques, d'abord individuels puis collectifs, rassemble les protagonistes du conflit. Il parvient à faire s'exprimer les frustrations, incompréhensions et ressentis, parfois douloureux, dans le but de « crever l'abcès » et de réamorcer le dialogue. L'objectif est de faire émerger des solutions constructives et durables, des solutions qui émanent des parties elles-mêmes. Le médiateur aide les personnes par son écoute empathique, son questionnement, ses reformulations, à explorer ce qui a donné lieu à ces « positions de blocage ». Ni juge, ni policier,

ni avocat, mais facilitateur de la parole, il n'a aucun pouvoir de décision. Il redonne confiance, accompagne les parties pour les aider à passer d'un statut de victime à un statut d'acteur, de personne responsable. Ceci en toute confidentialité et dans le respect des différences.

### **Une méthode rapide, efficace, peu onéreuse...**

La médiation a fait ses preuves depuis une cinquantaine d'années outre-Atlantique. Elle repose sur un élément essentiel qui est l'acceptation par les deux parties de confier leur problématique à un tiers extérieur, le médiateur, formé à ces techniques, neutre, indépendant et parfaitement impartial. L'idée était de désengorger les tribunaux. Elle s'est étendue récemment à tous les aspects de la vie privée et professionnelle. Dans 80 % des cas, on parvient à un résultat satisfaisant avec résolution effective du conflit.

### **... et promise à un bel avenir !**

Dans les écoles en France, on assiste à l'émergence de médiateurs élèves qui reçoivent une formation à la médiation et qui sont amenés à accompagner leurs camarades de classe dans la résolution de leurs difficultés relationnelles au quotidien. Leurs actions sont presque toujours déterminantes et cela passionne les élèves.

Caroline de La Rochère | Médiateure civile certifiée  
[www.mediationimpact.org](http://www.mediationimpact.org)