

# Osons la médiation pour mieux gérer les conflits



- **La médiation : notions clés**  
Catherine GUY – Médias & Médiations
- **En cas de conflits interindividuels**  
Catherine GUY – Médias & Médiations
- **En cas de conflits collectifs**  
Yves Bourron – Groupe médiation

## La médiation : notions clés



- Un processus structuré
- Pour faciliter le dialogue
- Avec l'aide d'un tiers : le médiateur
- En toute confidentialité



## Le médiateur



- Neutre
- Impartial
- Indépendant
- Formé spécifiquement
- Analyse de pratique



## Le rôle du médiateur



- Organise la médiation
- Favorise le dialogue constructif
- Suscite la créativité
- Ouvre des pistes
- N'impose pas de solution



## Les outils de la médiation



- Ecoute
- Questionnement
- Reformulation
- Créativité
- Confidentialité
- Accueil des émotions
- Responsabilisation



## Les étapes de la médiation



- Entretien individuel
- Séance plénière
  1. Quoi ?
  2. Pourquoi ?
  3. Comment faire? Et si... ?
  4. Comment finalement ?



## Pourquoi faire appel à un médiateur ?



- Vous souhaitez résoudre la crise au plus vite
- On me l'a proposé
- C'est la loi
- Vous êtes impliqué vous-même
- Vous avez déjà tout essayé
- Vous avez entendu parler de la médiation
- ...



## Conflit interpersonnel des exemples



- un ingénieur et la direction
- collègues ou couple ?



## Conflit collectif des exemples



- par Yves Bourron,  
médiateur et formateur en médiation
- Groupe Médiation, Actances,
- Interstices Médiation
- Auteur de  
Médiations Collectives  
Cas d'école(s)



**Et maintenant, à vous la parole !**



Merci de votre attention !

Poursuivons

avec vos questions ?

