

STRATÉGIE DE L'ADULTE MÉDIATEUR, EN 7 ÉTAPES

D'après Michel Ghazal : *Mange ta soupe et tais-toi ! Une autre approche des conflits parents-enfants*. Seuil, 1992

Remarque préalable :

Médiation → « se mettre entre », faire le lien.

En principe médiation ⇒ neutralité du médiateur + liberté des parties.

Le parent, comme l'enseignant ou l'éducateur, a une autorité qui biaise ce principe de base.

- 1) Séparer les belligérents en restant calme et ouvert.
- 2) Créer le climat et l'ambiance favorable à la résolution du différend.
Eviter : la démission,
la menace sous toutes ses formes (y c. chantage affectif),
l'arbitrage.
A faire : prendre le temps,
se tenir en dehors du conflit,
observer en silence,
décrire ce que l'on voit.
- 3) Valoriser la démarche et le résultat cherché : que tous soient gagnants.
- 4) Recadrer les enjeux de fond : aider les parties en conflit à cerner les sentiments et les besoins, valeurs, intérêts de chacun.
- 5) Aider à inventer des options nouvelles tenant compte de leurs besoins respectifs.
- 6) Responsabiliser les enfants quant à leur choix.
- 7) Assurer le suivi de l'accord pour capitaliser le bénéfice de l'expérience.

« Chaque conflit résolu constitue une merveilleuse occasion pour apprendre à partir de l'expérience. »