

## "Qu'il y ait la paix, en nous et entre nous!"

Cours d'introduction à la médiation et à la résolution des conflits en 13 leçons par Brian Bronson, J.D., M.P.A  
publié par L'Ordre des Bardes, Ovates et Druides  
PO Box 1333 Lewes East Sussex BN7 1HB Royaume-Uni  
Tél / Fax. +441273470888  
Email office@druidry.org  
Site www.druidry.org

### Introduction

"Souvent, lorsque les combattants sont rangés face à face, les épées tirées et les lances hérissées, ces hommes [les druides] viennent entre les armées et calment la bataille, tout comme les bêtes sauvages sont parfois tenues en haleine. Ainsi, même au sein des plus sauvages colères, les barbares se rendent à la sagesse, et Mars est humilié devant les Muses."

Diodore de Sicile

Historiquement, nous savons que les druides étaient souvent exemptés du service militaire et exerçaient la médiation entre les tribus en guerre. En tant que bardes, ovates et druides modernes, nous pouvons faire revivre cet héritage aujourd'hui.

La *médiation* est l'une des formes de rétablissement de la paix, la *négociation* en est une autre forme.

Mais qu'est-ce que la négociation? Selon le dictionnaire Merriam-Webster, «négociateur» signifie «tenir une conférence avec l'autre de manière à arriver au règlement de certaines matières.»

Et de fait, la médiation est tout simplement une extension du processus de négociation, par lequel un tiers neutre (comme le Druides) intervient dans un conflit pour amener à un règlement mutuellement bénéfique aux différents des parties en présence. *NdT (une relation gagnant-gagnant.)*

Par conséquent, la médiation est une forme très puissante de résolution des conflits, et l'un des objectifs principaux de la druidité moderne.

Ce cours présente l'art de la médiation, l'une des formes de résolution des conflits. Si vous souhaitez envoyer vos retours d'évaluation, ou si vous souhaitez discuter au sujet de la médiation, je serai heureux d'y répondre. Quand vous envoyez vos questions, s'il vous plaît mentionnez que vous êtes membre de l'OBOD. Mon email: Bbronsonbr@aol.com .

(NdT : communiquez avec Brian en anglais.)

1 ) Ouverture du cours :

#### Exercice :

Ouvrez un journal de bord pour écrire vos pensées et vos notes sur ce parcours.

Puis posez vous la question : avez-vous été témoin d'un conflit?

Vous rappelez-vous ce sur quoi portait le différend ?

Comment vous sentez-vous?

En repensant à ce sujet maintenant, qu'auriez vous pu faire de mieux pour tenter de résoudre le conflit?

#### Qu'est-ce qu'un conflit?

Le conflit est tout autour de nous. Ce n'est pas quelque chose que nous pouvons éviter. Il arrive. Il peut se développer autour de quelque chose d'aussi trivial que le choix d'un restaurant pour dîner ou quelque chose de plus sérieux comme le droit à la propriété d'un territoire.

Nous avons tous connu des conflits. Parfois, nous arrivons à bien les résoudre et nous continuons

avec notre routine. Mais parfois aussi, nous nous en occupons mal et nous sommes en colère pendant des jours et des jours.

Les résultats d'un conflit correctement résolu sont tellement plus satisfaisants que l'on pourrait se demander pourquoi donc nous venons à nous contenter de moins. La médiation est une manière pour nous de gérer les conflits d'une manière satisfaisante.

Parfois le conflit trouve une bonne résolution, parfois il tourne mal, et parfois très mal. Normalement, nous essayons de régler les différends sur une base amicale. Mais si cela ne fonctionne pas, nous restons frustrés et en colère. Nous pouvons en venir à utiliser le blâme et même nous laisser entraîner à faire des menaces.

Ces tactiques n'entraînent généralement pas un bon résultat. Lorsque vous menacez quelqu'un, il répond habituellement par une contre-attaque. (NdT ce qui crée une escalade) ce qui ne fait qu'aggraver la situation.

Ignorer un conflit ne le fait pas disparaître. Il vous minera et recommencera à s'exprimer sous forme de stress, avec une perte de productivité et des flambées occasionnelles de conflits moins importants, (NdT qui créeront une ambiance détestable). Pour cette raison, il est préférable de tenter de résoudre les différends plutôt que d'essayer de les ignorer.

La médiation est une méthode de résolution des conflits. Une fois que nous avons identifié un problème qui empêche les besoins d'être satisfaits, nous pouvons alors travailler pour créer des solutions qui servent les intérêts de chacun. Tels sont les buts et les objectifs de la médiation. Lorsque les différences de point de vues se sont adoucies, le conflit permet aux gens de se connecter à un niveau plus profond. Arriver à une solution mutuelle crée une meilleure compréhension, (restaurant) l'unité et la confiance entre les participants.

## Leçon 1 - **Résumé**

Nous pouvons dire que:

- 1) Le conflit est normal.
- 2) Le conflit est inévitable.
- 3) Le conflit est nécessaire.
- 4) Le conflit peut soit construire soit détruire les relations.

Un conflit peut être perçu comme:

- 1) Un signal indiquant que nous avons besoin pour créer ou de modifier des règles, des normes et des lois.
- 2) Un moyen pour nous dire à quel point en sont les relations. *(NdT : si le conflit montre que la relation avec l'autre est passionnée, cela signifie qu'elle est importante pour chacun, sinon c'est l'indifférence !)*
- 3) Un moyen de créer des alliances *(NdT: ou de défaire des alliances)*
- 4) Un moyen de renforcer la cohésion du groupe par la clarification des problèmes de fond et des fausses croyances.

## **Exercice**

Dans votre journal, notez vos pensées et vos idées liées à la question soulevée par cette leçon.

Quels sont les conflits auxquels vous avez été mêlés au fil des ans?

Comment les avez-vous gérés?

Étiez-vous satisfait des résultats?

## Leçon 2

### Histoire de médiation

Parfois, la médiation est appelée «règlement des différends». Aux États-Unis, la médiation est parfois proposée comme alternative au système juridique classique, qui est le chemin classique vers la justice.

Ainsi, la plupart des litiges sont résolus par le système judiciaire américain en empruntant beaucoup à la "common law" des ancêtres anglais.

Parmi les critiques du système juridique traditionnel, l'une d'entre elles est que cela coûte trop cher. Une autre est qu'il n'est pas accessible à tous (*sur le plan intellectuel*). De plus, même pour les personnes qui ne peuvent se payer un avocat, un procès leur laisse souvent un sentiment d'insatisfaction en raison du stress préliminaire impliqué dans le litige.

La médiation offre une alternative au système de justice traditionnel, mais elle n'est pas d'origine récente. Dans la Chine ancienne, la médiation était souvent le premier choix pour le traitement des conflits et a été fortement influencée par la philosophie confucéenne, qui enseignait que la persuasion morale était supérieure à la contrainte par le gouvernement. En outre, les procédures contradictoires ont été considérées comme une interruption dans le maintien de la paix, qui est un principe central de l'idéologie confucéenne.

Aujourd'hui en Chine, la médiation est menée sur une vaste échelle. Une grande valeur est attribuée à l'autodétermination volontaire, qui reste une caractéristique de la pratique de la médiation.

Au Japon, la médiation des conflits par le chef de chaque village est un système qui date d'avant l'ère moderne. La médiation est tellement ancrée au Japon qu'il y a très peu d'avocats impliqués dans des conflits réels.

La médiation est arrivée aux États-Unis par les immigrants chinois dans les années 1800 et l'ère moderne de la résolution des conflits a commencé une cinquantaine d'années plus tard, avec l'avènement de l'arbitrage.

Au début des années 1960, les États-Unis ont connu un essor de l'intérêt pour des formes alternatives de résolution des conflits. En Californie, il y a eu une augmentation marquée des formes alternatives de résolution des conflits au cours des 20 dernières années en raison de la floraison des pratiques de médiation et d'arbitrage.

Aujourd'hui, la médiation est en train de devenir une forme dominante de résolution des conflits.

### Exercice

Ecrivez dans votre journal vos pensées sur cette leçon, en vous concentrant sur vos propres conceptions et expériences du système juridique et de la résolution des différends.

Par exemple, quand avez-vous entendu parler de la médiation?

Que pensez-vous de ses origines laïques?

Avez-vous déjà connu quelqu'un impliqué dans un procès?

Quel était son sentiment par rapport à cette situation?

Était-il satisfait? A-t-il été frustré?

A votre avis personnel, qu'est-ce que la médiation?

## Leçon 3

### Soyez positif dans vos négociations

Il y a des moments où on essaie de faire quelque chose et cela ne marche pas.

Et parfois, nous nous disons des choses comme: "Je n'y arriverai pas", ou «C'est une perte de temps."

Ces pensées ne sont qu'un monologue négatif. Et bien souvent ces monologues négatifs peuvent

devenir un obstacle à l'accomplissement d'une tâche.

Ces principes s'appliquent également à la médiation. Rappelez-vous que dans une médiation, vous aurez affaire à des gens qui sont en conflit, et souvent en conflit insoluble. C'est pourquoi ils ont cherché un médiateur pour les aider à résoudre leurs différends.

Ainsi, vous êtes susceptible de rencontrer des gens qui se sont déjà engagés dans ce monologue négatif.

Parfois, les participants à une médiation auront le sentiment que le fait de reparler de leur conflit est une perte de temps. Souvent, grâce à l'auto-persuasion négative, ils se sont convaincus d'avance que la médiation se terminera par un échec.

Cette conviction dans l'esprit de l'une des parties ou dans les deux, devient souvent le premier défi auquel vous devrez faire face.

Dans la médiation, il est crucial d'avoir une attitude positive. Si les participants ont le sentiment que vous avez succombé à leur manière négative de parler ou bien que peut-être vous-même vous en êtes persuadé, alors le processus de médiation est en bien mauvaise posture...

Les participants seront alors peu coopératifs et tenteront probablement de mettre fin à la médiation le plus rapidement possible.

Mais si vous avez une attitude positive, une grande partie de leur monologue négatif se dissoudra de lui-même>

Pour cette raison, il est souhaitable de commencer chaque médiation avec la ferme idée que le conflit peut être résolu, et dire aux participants que vous y croyez. Il peut également être utile de leur dire à plusieurs reprises au cours des négociations que vous êtes convaincu que le cas sera résolu, et que vous êtes content des progrès accomplis.

Gardez à l'esprit qu'une attitude positive peut provenir de votre foi dans le processus. Pour moi, en tant que médiateur professionnel, les affaires ne sont pas toujours réglées le jour de la séance de médiation. Cependant, dans 99% des cas, on vient me consulter avant d'aller au tribunal. Et je sais que j'ai toujours eu un impact positif sur ce résultat.

En d'autres termes, la matière n'a pas besoin d'être complètement résolue en une séance, l'important c'est qu'un progrès ait été effectué. Le fait que vous ayez réussi à convaincre les parties de s'entendre sur une date, une heure et un lieu, est souvent un grand exploit en soi.

### **Exercice**

Dans cette exercice, je voudrais que vous pensiez aux fois où, dans votre vie, vous ne croyiez pas pouvoir atteindre votre but.

Quel objectif vous étiez vous fixé ?

Vous êtes-vous dit à l'avance que vous ne pouviez pas l'accomplir?

Parfois, le fait d'avoir ces sentiments entraîne leur auto-accomplissement...

Comment vous sentiez-vous lorsque vous n'étiez pas en mesure de terminer la tâche?

Pensez alors aux occasions où vous avez eu une attitude positive face à l'accomplissement d'une tâche.

Cette attitude vous a-t-elle aidé à atteindre vos objectifs?

### **Leçon 4**

### **L'empathie, la compréhension et l'écoute**

Quand les gens viennent à vous pour que vous les aidiez à résoudre un conflit, la première chose qui doit être faite est d'obtenir une meilleure compréhension du conflit et des personnes impliquées. Pour obtenir une meilleure compréhension des personnes et de leur conflit, on peut utiliser l'empathie.

L'empathie consiste à créer une connection émotionnelle avec d'autres personnes. Le dictionnaire définit l'empathie comme la compréhension et la reprise en compte des sentiments de l'autre comme si c'étaient les nôtres. "Un excellent moyen de faire l'expérience de l'empathie est d'essayer de vous mettre dans la peau de l'autre".

Pensez: "Comment me sentirais-je si j'étais cette personne dans cette situation" : plus vous essayez de faire cet exercice, plus vous serez en mesure de comprendre les sentiments de l'autre comme vous comprenez les vôtres.

Si vous arrivez à vous sentir comme l'autre se sent, vous pourrez avoir une bien meilleure compréhension de la personne et du conflit auquel elle se trouve mêlée.

L'empathie peut aussi aider un médiateur à rester neutre et objectif. En vous mettant dans la peau de chaque participant, vous n'êtes pas influencé par vos propres sentiments, et vous pouvez avoir une appréciation plus globale du conflit.

En outre, si vous pouvez amener les parties en conflit à faire preuve d'empathie l'une pour l'autre, il vous sera plus facile de discuter des questions soulevées par le conflit.

En outre, les parties, après l'expérience du sentiment partagé- ou au moins de l'exploration de la position de l'autre- peuvent être plus disposées à résoudre le conflit.

C'est la compréhension qui mène déjà à l'empathie.

Une autre façon de faire preuve d'empathie consiste à employer des techniques d'écoute. Pour comprendre et sympathiser avec les parties en conflit, vous devez pouvoir les entendre jusqu'au bout.

Si vous écoutez, plutôt que de parler, ils vous diront ce qu'ils ressentent à propos du conflit. Ce qui le rend beaucoup plus compréhensible pour vous.

Avoir une écoute active exige que vous engagiez votre présence totale à l'écoute de votre interlocuteur, et que vous ayez la capacité d'être objectif dans des situations qui sont souvent assombries par l'émotion.

L'auditeur doit écouter très attentivement les sentiments de l'orateur pour lui permettre de libérer sa frustration, lui faire comprendre qu'il est en sécurité, et qu'il peut vous faire confiance pour écouter ce qui se dit.

L'autre qualité suscitée par de bonnes capacités d'écoute sera d'amener les parties à apprécier le fait qu'ils ont été entendus. Parfois, tout ce qu'une partie recherche en provoquant un conflit, c'est quelqu'un pour entendre son histoire.

En outre, une fois que vous avez entendu l'histoire d'une personne, vous pourrez sympathiser avec l'individu. Certaines des histoires que j'ai entendues dans mes médiations sont déchirantes.

J'essaie toujours de faire comprendre aux participants blessés que je suis vraiment désolé qu'ils aient été blessés. Et dans certaines situations, l'expression de ces sentiments peut favoriser la résolution d'un conflit.

En tant que barde, ovate ou druide, il est de notre responsabilité de nous soucier des difficultés des autres. De cette façon, nous pouvons mieux les servir.

### **Exercice**

Pour cet exercice, essayez de parler à trois personnes que vous connaissez des difficultés particulières, des défis et des conflits auxquels ils sont confrontés. Votre tâche sera de simplement écouter ce qu'ils ont à dire sur leurs propres problèmes sans essayer de donner de conseils. Il suffit de se concentrer entièrement sur l'écoute sans aucun jugement, sans désir d'interrompre ou de résoudre leurs problèmes pour eux. C'est un exercice d' "écoute profonde". Si cela est approprié, après l'exercice, demandez aux participants ce qu'ils ont ressenti pendant qu'ils vous ont parlé.

### **Leçon 5 -**

#### **Rester neutre**

Chacun a un filtre qu'il utilise dans sa communication. Ces filtres décident pour nous si quelque chose est favorable ou défavorable, et se sont créés dans notre cerveau lorsque nous étions encore très jeunes.

Cependant, de tels filtres peuvent devenir problématiques dans la médiation.

L'aspect le plus important du rôle du médiateur est de rester neutre et objectif. Cette neutralité peut être difficile à maintenir si son filtre personnel l'amène à rendre un jugement moral sur les

participants et leur conflit. Ce n'est pas le travail d'un médiateur de juger les parties ou leur conflit. Ces choses-là sont mieux à leur place entre les mains des juges et des jurés.

Le travail d'un médiateur est de trouver une solution au conflit entre les parties. (ndT : *et non de rendre la justice, ce qui est une autre tâche*) Souvent, les parties ont des vues très différentes des circonstances.

Pour cette raison, il est sage de lâcher l'habitude qu'a votre esprit de juger au cours d'une séance de médiation. Faites la même chose avec vos sentiments, qui pourraient vous pousser à prendre parti sur la base de ce que vous avez appris au sujet du conflit. Mettez de côté vos sentiments et vos propres jugements tout en les gardant à l'esprit.

Une autre chose que vous pourriez rencontrer dans vos négociations, c'est le fait qu'une des parties peut essayer de vous contrarier. Encore une fois, vos «filtres» mentaux et émotionnels vous influenceront, provoquant en vous un jugement et une réaction. Il est important de ne pas être inhibé par un participant. Rappelez-vous, ils sont impliqués dans un conflit. Ils peuvent ou ne peuvent pas vous voir comme une personne qui cherche à les aider. Mais essayez de ne pas juger l'individu comme étant malveillant. Cela peut être difficile à faire, mais il vous faut rester neutre, il est important de ne pas prendre parti, ni d'un côté ni de l'autre.

Rester neutre et détaché peut aussi être difficile quand l'une des parties tente de solliciter votre aide pour obtenir une meilleure position de négociation avec l'autre partie. Mais un médiateur n'est pas impliqué dans le conflit, et doit résister à toute tentative de favoriser une partie plus que l'autre. C'est pourquoi il est important de ne pas porter un jugement sur ce qui est bon ou mauvais.

Si vous avez décidé qu'une partie est plus juste que l'autre, vous pourriez être tenté de plaider en sa faveur. Ce n'est pas le rôle de médiateur. Rappelez-vous : restez neutre, restez objectif.

### Exercice

Pour cette mission essayez de trouver un conflit avec deux parties ou plus. Peut-être pouvez vous regarder une émission de télévision au cours de laquelle un juge prend part à une affaire. Si vous ne trouvez pas d'émission de télévision qui vous convienne, vous pouvez chercher dans une bibliothèque de droit des livres remplis de cas concrets. Assistez à un spectacle ou lisez un cas concret, et pratiquez l'art de rester neutre et objectif. Peu importe quelles preuves sont présentées, essayez de voir tous les côtés du conflit. Ensuite, rapportez trois cas dans votre journal, en présentant avec autant d'attention chaque côté de l'affaire.

Leçon 6 :

### Le pouvoir des mots

Dans toute négociation, les mots sont les seuls outils que vous avez à votre disposition. Leur puissance joue un rôle crucial dans toute médiation.

Les mots ont le pouvoir de guérir et le pouvoir de nuire. Et pour cette raison, nous devons être certains que les mots que nous utilisons transmettent nos pensées aussi clairement et sans ambiguïté que possible.

Rappelez-vous que dans une médiation, le médiateur est chargé de mission. Il ou elle dirige le flux de communication et donne une structure aux négociations. Ainsi, les mots que vous utilisez pour ce faire sont essentiels.

Ce qui suit est une liste d'expressions que vous pourriez choisir d'utiliser dans vos négociations, tirées du manuel de Pearl M. Georgen : "Cours de médiateur professionnel. . . Pour ceux qui choisissent d'être des artisans de paix".

1. **"S'il vous plaît corrigez-moi si je me trompe."** Cela vous aide à rester ouvert à la persuasion par des faits et des principes objectifs. Cela contribue aussi à désamorcer la confrontation.

2. **"Nous apprécions ce que vous avez fait pour nous."**

Donner un soutien personnel à "l'autre" est crucial pour montrer que nous sommes capables de

séparer notre perception des gens de la perception du problème.

**3. "Notre préoccupation, c'est l'équité."**

Afficher une préoccupation constante pour l'équité contribue à démontrer l'authenticité des critères objectifs qui vous aident à résoudre les problèmes.

**4. "Nous aimerions régler ce cas sur la base de principe: "pas d'intérêt égoïste".**

Séparez le ressenti sur les personnes du ressenti sur le problème en vous concentrant sur les intérêts et les critères objectifs qui entrent en jeu dans cette affirmation. Un "intérêt égoïste" peut être interprété comme signifiant une ligne de "position dure" qui est finalement basée sur des intentions, une stratégie, ou un certain nombre d'intérêts cachés.

**5. "Pourrais-je vous poser quelques questions pour voir si ma version des faits est exacte?"**

La clarification des faits facilitera la communication et gardera le malentendu au minimum. Donc lorsque vous décrivez les faits, l'autre a la possibilité d'écouter et de répondre, ce qui maintient une communication ouverte.

**6. "Laissez-moi voir si je comprends bien ce que vous dites."**

Afficher votre souci de l'autre lui permet d'apprécier cette volonté d'être compris, contribue à réduire les risques de malentendus et facilite la communication. Elle montre aussi que vous vous souciez profondément de ce que dit l'autre. (ndT : " *technique de reformulation* ")

**7. "Permettez-moi de revenir vers vous."**

Parfois, vous ne connaissez pas la réponse d'une des parties à une question, ou vous pourriez avoir besoin de confirmer quelque chose avec l'autre partie. Il est bon d'employer cette phrase dans cette situation.

**8. "Permettez-moi de vous montrer qu'ici, j'ai du mal à suivre une partie de votre raisonnement".**

Parfois, il est important de souligner la faiblesse de l'argumentation ou du raisonnement d'une partie. Il est alors bon d'employer cette phrase si cette situation se présente.

**9. "Voici un exemple de solution qui pourrait être juste.**

Aucun engagement dans une solution n'est encore convenu, par conséquent, les gens vont écouter avec un esprit ouvert et ouvrir grand les oreilles. En outre, être en mesure d'exprimer une solution qui "pourrait être" permettra de générer le dialogue et révéler l'existence d'autres options et d'autres critères.

**Exercice**

Cette semaine, choisissez cinq mots et donnez leurs définitions à partir du dictionnaire. Expliquez pourquoi les mots que vous avez choisis sont importants. Ensuite, montrez comment ils peuvent être utilisés lors d'une négociation.

Leçon 7 :

**La confidentialité**

La confidentialité est un autre aspect important du processus de médiation.

A ce sujet, Christopher W. Moore, dans son livre "Le processus de médiation", écrit:

"La confidentialité, bien que souvent considérée à la fois comme un aspect important voire une nécessité fonctionnelle de la médiation, n'est pas universellement garantie ou nécessaire.

Certains États proposent des garanties légales de confidentialité entre les parties d'un conflit et le médiateur. D'autres États ne prévoient pas de clause de confidentialité et à l'occasion peuvent demander des données ou assigner des médiateurs à comparaître en tant que témoins devant les tribunaux de post-médiation si les parties n'ont pas réussi à parvenir à un accord ".

Quant à moi, je garde mes médiations confidentielles, comme cela est requis par les lois locales de mon état. Et je pense que la confidentialité est essentielle à mes négociations. Cela entraîne le fait que les parties se sentent plus à l'aise pour discuter de questions qu'ils n'auraient normalement pas osé rapporter. Parce qu'ils savent que les déclarations faites à la médiation ne seront pas utilisées

ailleurs, notamment dans une affaire judiciaire, ils se sentent plus libres de relater des faits et dire la vérité.

En outre, en gardant les négociations confidentielles, on construit aussi un sentiment de confiance entre le médiateur et les participants. Dans une médiation, souvent une partie se sentira plus à l'aise en révélant un fait à un médiateur, si cette partie sait que le fait ne sera pas révélé à l'autre côté.

Cet aspect de la médiation est important car essentiellement une médiation est un processus de communication. Maintenir le flux de communication est crucial. Sinon rien ne sera dit et on peut se retrouver dans une impasse .

Il est primordial de tout faire pour maintenir le flux de communication des faits essentiels, de telle sorte qu'il existe toujours un vrai sujet à examiner. Sinon, vous pouvez passer votre temps à parler hors-sujet ou vous retrouver emporté dans un petit entretien sans intérêt, ce qui ne sera pas utile.

Ce qui suit est un exemple de ce que vous pourriez dire aux participants en matière de confidentialité au début de votre médiation:

" Je considère ces séances comme confidentielles, ce qui signifie que je n'en discuterai pas publiquement avec une personne qui n'est pas impliquée dans ce différend. Je vais essayer de maintenir cette confidentialité au meilleur de mes capacités.

Par contre, je pourrais être amené à discuter de ce problème de manière confidentielle avec un collègue afin que je puisse avoir une meilleure compréhension du conflit. Je vous demande de m'accorder ce privilège, car il va me permettre de mieux vous aider à parvenir à un accord. Si je le fais, je n'utiliserai vos noms en aucun cas pour décrire la situation "

extrait de : "Christopher W. Moore, le processus de médiation"

### **Exercice**

Avez-vous jamais dit un secret à quelqu'un? La plupart des gens le font à un moment donné. Ce secret a-t-il été révélé à d'autres personnes? Qu'avez-vous alors ressenti?

Vous a-t-on jamais révélé un secret que vous avez raconté plus tard à une autre personne?

Comment la personne qui vous a révélé ce secret à l'origine s'est-elle sentie lorsqu'elle a appris la révélation de son secret?

Pratiquer la confidentialité, c'est essentiellement la même chose que de garder un secret. Ce que les participants vous disent est un secret. Si vous révélez un secret, en particulier celui qui a des conséquences juridiques, comment pensez-vous que vos négociations vont évoluer ?

Leçon 8 :

### **Avoir un plan pour vos négociations**

Dans vos négociations, les parties viendront à vous en tant que médiateur pour que vous structuriez la médiation. Ainsi, il est bon d'organiser un plan de médiation au préalable.

A ce sujet, Christopher W. Moore dit encore ceci dans son livre :

"Une fois qu'un médiateur a collecté et analysé les informations et obtenu des 2 parties un engagement à la médiation, la tâche qui reste à accomplir avant toute tentative de procéder directement à la résolution de problèmes est de concevoir un plan de médiation".

Un plan de médiation est la publication des séquences de procédure initiées par l'intervenant qui aidera les négociateurs à explorer le problème et à parvenir à un accord.

Les détails de ce plan dépendent du type et de la complexité du conflit, du degré de compétence du médiateur, du temps dont il dispose pour planifier, et du pouvoir de contrôle sur le processus de négociation que les parties en litige ont accordé à l'intervenant.

C'est une bonne idée de commencer une médiation par une session conjointe. Une session conjointe est une séance où toutes les parties concernées sont présentes.

C'est le moment de vous présenter et de donner aux parties l'occasion de présenter chacune leur cas.

Vous pouvez alors discuter des problèmes posés par l'affaire.

Dans tout conflit, il y a des questions pertinentes reliées au problème.

C'est là que vous concentrerez l'essentiel de votre planification. Avant la médiation, vous voudrez



peut-être prendre le temps de réfléchir sur les faits et définir quels en sont les enjeux.

Par exemple, dans une affaire d'accident de voiture, l'un des enjeux majeurs va être : ce qui a causé l'accident. Chaque côté peut avoir sa propre version. Ainsi, ce sujet est une question qui doit être discutée, car savoir quelle partie est responsable déterminera quelle partie doit de l'argent à l'autre. Et dans de nombreux accidents de voiture, toutes les parties sont concernées par cela ; qui doit à qui, et combien. Ainsi, dans ce cas, nous placerons notre plan "responsabilité" au coeur du débat, car c'est le problème majeur et il faut programmer un temps suffisant dans notre médiation pour discuter de cette question.

A un certain point, vous pouvez prévoir un caucus. Un caucus, c'est lorsque le médiateur rencontre une seule partie et garde confidentielles toutes les communications qui sont révélées par cette partie au sein du caucus. C'est une bonne idée d'avoir un caucus pour explorer l'un des problèmes essentiels du conflit.

Par exemple, une des parties a reconnu qu'elle doit de l'argent à l'autre, mais ne se sent pas à l'aise pour révéler quel montant elle est prête à payer. Vous pouvez choisir de proposer un caucus à cette partie pour explorer la question de manière plus approfondie, car il peut vous aider à atteindre un accord final sur le montant qui sera payé.

Si vous arrivez à un accord sur toutes les questions de fond dans ce cas (dans l'exemple ci-dessus, les parties conviendront combien de dommages-intérêts le défendeur payera au demandeur), vous voudrez ensuite rédiger un accord.

De cette partie du processus, (la rédaction) je discuterai longuement plus tard.

Une fois que vous avez un accord ou bien que les parties sont parvenues à une impasse, vous serez en mesure de conclure la médiation. Une bonne façon de le faire est de rassembler tout le monde dans une session conjointe et de fermer officiellement la médiation. Si vous avez réussi, cette partie de la médiation sera gaie et joviale. Sinon, certains participants ne voudront pas parler aux autres et vont tout simplement repartir.

( *NdT : Il faut aussi s'attendre à ce genre de situation.* )

### Exercice

Prenons un cas que vous connaissez déjà, et élaborer un plan de médiation. Dans l'introduction vous pourriez inclure des informations simples sur vous-même, vos pouvoirs et votre philosophie dans la résolution des conflits.

Faites ensuite une présentation des différentes parties et de leurs cas. Ensuite, définissez les questions de fond et planifiez les séances conjointes et les caucus, là où vous pensez qu'ils seront stratégiques. Faites le rapport de votre plan de médiation dans votre journal.

Leçon 9 :

### "Obtenir un OUI"

La discussion réelle des problèmes majeurs dans vos négociations peut être difficile. Dans leur best-seller "Getting to Yes", ("Obtenir un Oui") Roger Fisher et William Ury rapportent plusieurs principes de négociation qui peuvent vous aider dans votre médiation. Ils suggèrent que tout accord peut être jugé équitablement par trois critères:

- 1) Si un accord est possible, il devrait être sage. (raisonnable)
- 2) Il devrait être efficace.
- 3) Il devrait contribuer à améliorer, ou au moins, à ne pas endommager davantage la relation entre les parties.

En outre, les auteurs présentent quatre points de base pour obtenir une négociation raisonnée.

Ces 4 points sont:

- 1) **Séparer les personnes du problème.** Demandez-vous toujours: "Suis-je assez attentionné envers ceux qui sont confrontés au problème?"

N'oubliez jamais que les parties sont d'abord des personnes sensibles ; que leurs émotions, leurs valeurs et leurs croyances entrent en jeu en permanence tout au long de la négociation.

### 2 ) **Mettez l'accent sur les intérêts et non sur les positions.**

Pour une solution sage ou un accord, tentez de concilier les intérêts communs des 2 parties plutôt que les oppositions.

Les positions prises sont motivées par des intérêts sous-jacents. Ce sont ces Intérêts qui poussent les gens à prendre des positions, et il est de votre responsabilité de voir au-delà des positions apparentes pour reconnaître les intérêts.

### 3 ) **Générez une fourchette de possibilités avant de décider de ce qu'il faudra faire.**

Inventez, ou suggérez diverses options qui offrent un gain mutuel pour les 2 parties. (*concept du "gagnant-gagnant"*)

Ce qui suit est une liste des choses qui réduisent la fourchette de possibilités:

- a) jugement prématuré,
- b) recherche d'une réponse unique,
- c) hypothèse d'un gâteau de taille fixe,
- d) penser que la solution du problème est de leur ressort et que vous n'avez rien à décider.

### 4) **Insistez pour que le résultat final soit fondé sur un critère objectif.**

Essayez de ne pas décider sur la base d'une volonté personnelle, car cela ne mène qu'au résultat : "gagnant-perdant".

Préparez et développez certaines normes à l'avance en réfléchissant à toutes les possibilités.

Lorsque vous traitez des problèmes dans votre travail de médiation, essayez d'examiner ces quatre points décrits par Fisher et Ury.

La plus célèbre tactique de négociation présentée dans "Getting to Yes", est la suggestion que vous devriez travailler à trouver votre Meilleur Scénario Possible. (MSP)

La raison pour laquelle vous négociez, c'est pour arriver à quelque chose de mieux que les résultats que vous pouviez obtenir sans négociation. Lorsque vous avez décidé que vous avez trouvé votre MSP, vous pouvez le comparer à l'accord proposé.

En utilisant ces critères objectifs, le choix qui pourra être fait quant à l'option sera effectivement dans votre meilleur intérêt.

Ainsi, au lieu d'avoir une ligne de fond, comparez une proposition avec votre MSP (meilleur scénario possible) pour voir si elle répond à vos intérêts. Plus votre MSP est bon, plus votre pouvoir de négociation sera grand.

Je vous recommande fortement de lire "Getting to Yes". Il est considéré comme l'un des livres les plus influents en termes de négociation et est très utile pour faire de vous un médiateur efficace.

## **Exercice**

Prenez l'un des cas sur lesquels vous avez travaillé et élaborer une proposition d'accord ou une solution que vous pensez sage et efficace. Rédigez ensuite un MSP qui est lié à votre contrat ou à votre solution. Recopiez-les dans votre journal.

Leçon 10

## **Stratégies de gestion des conflits**

Dans vos négociations, vous rencontrerez différentes stratégies qui sont couramment utilisées pour régler les conflits. Ces stratégies sont explorées dans le livre intitulé : " Outil de gestion des modes de conflits" de Thomas-Killman, qui est un outil développé pour mesurer la réponse d'un individu à des situations de conflit.

Voici un résumé des différentes stratégies :

La "**Stratégie du gentil Nounours**"

Cette stratégie câline consiste avant tout à tout céder à l'autre partie, mettant leurs intérêts en avant pendant que les vôtres ne le sont pas.

Cette stratégie est employée lorsque:

- 1) Nous sommes peu concernés par nos propres intérêts, mais nous exprimons une préoccupation importante pour les intérêts de l'autre partie,
- 2) Nous sommes dans les premiers stades d'une relation où la confiance n'a pas été établie et où la relation est instable,
- 3) Nous voulons avant tout être aimés
- 4) Nous cédon car nous nous sentons menacés.

#### La "Stratégie de la Tortue fuyante"

Il s'agit d'une stratégie de non-adaptation. Nous venons de choisir de ne pas traiter la question et de nous retirer du conflit, de l'éviter complètement.

En nous retirant du conflit, nous partons soit physiquement soit mentalement au loin, en ignorant ce que l'autre partie dit.

En évitant le conflit, on est dans l'inaction complète. L'objectif est de le remettre à plus tard ou de complètement nier qu'il existe un conflit. (*Il n'y a donc pas de véritable résolution du problème*)

#### La "Stratégie du Requin contraignant"

C'est une stratégie de confrontation et elle est bilatérale car il doit y avoir une coopération afin de pouvoir continuer à se confronter. Il faut être deux personnes pour qu'il y ait confrontation.

Cette stratégie est connue pour donner le résultat "gagnant-perdant". Elle est le plus souvent employée lorsque

- 1) La personne a une forte préoccupation pour ses propres intérêts et peu pour les intérêts de l'autre partie,
- 2) La personne a peur de perdre,
- 3) La personne contraignante est dans une position psycho-rigide,
- 4) La personne entrée dans le conflit a déjà décidé de sa propre position et n'a prévu aucune solutions de rechange autre que d'obtenir ce qu'elle veut,
- 5) La personne a la capacité de livrer concurrence et de tout contrôler
- 6) La personne est intimement persuadée que l'autre partie cédera.

#### La " Stratégie du renard complaisant "

C'est un processus par lequel les deux parties renoncent à quelque chose qu'elles veulent afin d'obtenir quelque chose qu'elles veulent encore plus. Le compromis donne souvent un résultat gagnant-perdant ou perdant-perdant, et est utilisé lorsque les ressources sont assez limitées, et que de quelque côté qu'on se place, l'autre côté perd y perd quelque chose. Dans un compromis, aucun côté n'obtient tout ce qu'il veut vraiment, mais chacun faire des concessions afin de parvenir à un accord qui soit acceptable pour les deux.

#### La " Stratégie de la Collaboration " (NdT : du Castor constructeur " )

( NdT : collaborer = construire ensemble)

La stratégie de collaboration offre la meilleure chance d'obtenir une réponse mutuellement satisfaisante.

En montrant que vous vous êtes engagé à essayer de résoudre le conflit d'une manière qui est satisfaisante pour les deux parties, il y a de grandes chances que vous puissiez convaincre l'autre partie de vous refaire confiance.

Toutefois, si vous semblez être seulement préoccupé par votre propre intérêt, il est probable que l'autre côté se remettra en concurrence avec vous. La collaboration, c'est la recherche d'une forme de coopération, (*d'une forme de travail à un projet commun*)

### Exercice

Quelle stratégie ci-dessus est votre stratégie préférée dans les négociations? Pourquoi? Avez-vous trouvé que c'était une stratégie efficace? Pensez à un conflit dans lequel vous avez été impliqué ou qui vous est familier, et pensez à la façon dont il peut être abordé à travers chacune de ces stratégies.

Le but de la médiation est de parvenir à une solution ou à un accord sur toutes les questions pertinentes dans le litige.

Une fois que vous avez atteint ce point, il est important de résumer l'entente ou la solution dans un accord écrit.

Les ententes écrites précisent les décisions, les intentions et le comportement futur des parties après leur différend. L'effet psychologique d'un accord écrit est l'une des principales raisons pour lesquelles la médiation fonctionne. L'accord détaille ce que les parties concernées par le différend s'engagent à faire dans l'avenir.

Ce qui suit est une liste de lignes directrices pour la rédaction d'un accord (*adapté du livre : "Mediate, don't litigate" ou "Utiliser la médiation, plutôt que le litige" de Peter Lovenheim*)

- 1) Utilisez un langage clair dans la rédaction de votre contrat.
- 2) Utiliser un langage neutre, en omettant toute mention de blâme ou de faute.
- 3) Identifier les personnes impliquées par leurs noms et prénoms.
- 4) Donnez des dates précises pour la réalisation de certains événements.
- 5) Si l'accord implique le paiement d'une certaine somme, spécifier la méthode par laquelle le paiement sera effectué.
- 6) Établir Qui? Quoi? Où? Quand? et Comment? en langage clair et simple avec des détails suffisants pour mener à bien les promesses et les termes de l'accord entre les parties.
- 7) Préoccupez vous de tous les sujets abordés au cours de la médiation et limitez la discussion à ces seuls sujets.
- 8) Prenez en compte les préoccupations mutuelles et intérêts des parties par l'utilisation de dispositions jointes, communes. Cette prise en compte permettra de garantir que chaque partie est traitée équitablement.

Voici un modèle de plan que vous pouvez choisir d'utiliser dans la rédaction de votre contrat.

- 1) Introduction - Quelles sont les parties impliquées dans le conflit?
- 2) Relation entre les parties - Quelles relations ont les parties l'une envers l'autre?
- 3) Quels problèmes ont amené ces parties à la médiation - Quelle est la cause du conflit?
- 4) Accords - Sur quels accords finaux les parties se sont-elles finalement entendues (*dans la discussion sur les seules questions relevant du litige?*)
- 5) Clause exécutoire (Ce point sera discuté dans la prochaine leçon plus en détail.)
- 6) Conclusion de validation : Incluez à la fin du document la date, les signatures des parties et la signature du médiateur.

### **Exercice**

Prenez l'un des cas sur lesquels vous avez travaillé dans ce cours, ou un exemple de votre expérience, et rédigez un accord écrit. Consignez cet accord dans votre journal.

L'accord de médiation n'est pas en lui-même exécutoire. Pour cette raison, dans l'élaboration d'un accord, le médiateur doit aborder la question de la force exécutoire. En ce qui concerne le sujet de la force exécutoire, Christopher W. Moore dans son livre : "Le processus de médiation : stratégies

pratiques pour la résolution de conflits", dit ce qui suit:

"Les contrats sont le moyen le plus commun de garantir l'engagement d'un accord entre deux ou plusieurs parties qui soit ait force de loi. Les contrats sont caractérisés par un échange de considérations, une promesse ou un acte que l'une des parties s'engage à exécuter en échange des promesses ou des actions d'une autre ".

Lors de l'écriture d'un contrat, vous devez vous conformer en la matière aux lois de votre localité.

Un contrat ayant force exécutoire permet aux parties d'avoir un recours judiciaire si l'une ou plusieurs des parties mentionnées dans l'accord ne parviennent pas à effectuer ce qui a été décidé par les termes de l'accord.

Si vous choisissez de ne pas établir de contrat, vous pourriez arriver à un accord agréable que personne ne respecte après la médiation !

Ce qui suit est l'extrait de la clause exécutoire d'une "stipulation de règlement", un document générique utilisé par les Tribunaux de Los Angeles:

"Les parties conviennent qu'elles ont conclu un règlement complet et définitif de toutes les réclamations découlant des événements décrits dans la plainte.

Cet accord a force de loi et contient les conditions matérielles de l'accord entre les parties.

La Cour est priée de conserver sa compétence et ce règlement peut être exécutée conformément au Code de procédure civile section 664.6 de l'Etat de Californie.

Pour que l'accord soit exécutoire comme un contrat, il doit se conformer aux lois locales de votre commune, état ou pays, et pour vous assurer que vous avez la clause exécutoire correcte lors de la rédaction de votre contrat, vous devriez consulter un avocat.

### **Exercice**

Consultez les réglementations locales relatives à l'exécution des contrats pour voir ce qu'ils nécessitent , et puis prenez l'un des cas sur lesquels vous avez travaillé, ou un exemple de votre expérience et rédigez une clause exécutoire qui respecte les lois locales de votre ville, état ou pays.

Leçon 13

### **Être un médiateur dans le monde réel**

La prière du druide pour la paix

Profondément dans le centre de mon être, que je trouve la paix !

Silencieusement dans le calme de la Clairière,

Que je partage la paix !

Puissamment, dans le grand cercle de l'humanité que je rayonne la paix !

Nous vivons dans un monde plein de conflits. En tant que membres ou amis de l'Ordre des Bardes Ovates et Ddruides nous essayons d'imiter les druides du passé pour contribuer à la paix dans ce monde.

Et la médiation est juste l'une des méthodes qui peut vous aider à mener à bien cette tâche. Il ne nécessite pas de tours de magie. Tout ce dont vous avez besoin est de bien choisir vos mots.

Voici une liste des types de litiges qui peuvent être traitées avec succès grâce à la médiation :

1 ) Les questions familiales comme le divorce ou la garde des enfants. Ou d'autres problèmes domestiques tels que les abus ou les différends entre un parent et un enfant.

2 ) Les questions commerciales : contrats de travail, partenariats sociaux et conflits au travail.

3 ) Les problèmes actuels rencontrés à l'école comme l'intimidation, les bagarres et le chantage.

4 ) Les conflits de voisinage sur des questions telles que la pollution par le bruit.

- 5 ) Les questions qui se posent entre propriétaires et locataires.
- 6 ) Les différends entre consommateurs et commerçants.
- 7 ) Les conflits qui surgissent dans votre communauté locale. (problèmes écologiques, nuisances sonores, plans d'occupation des sols...)
- 8 ) Les délits tels que le harcèlement sexuel, la violence dans la rue, les accidents...
- 9 ) Les différends politiques entre partis juridiquement valides.
- 10) Les différends internationaux découlant de l'hostilité entre les Etats,

Utilisez votre imagination!

L'exploration plus approfondie de la médiation et de la négociation est tellement d'actualité ! Heureusement aujourd'hui, vous pouvez prendre de nombreux cours - recherchez sur internet les cours situés dans votre région.

Ce cours est basé en partie sur ma propre expérience et sur le travail des auteurs cités.

Pour aller plus loin, je recommande les livres cités dans les leçons, en particulier :

"Getting to Yes" par Fisher et Ury.

"La fabrication d'un médiateur" par Michael D. Lang et Allison Taylor

"Le facilitateur qualifié" par Roger M. Schwarz

"Getting Together "par Roger Fisher et Scott Brown

**Tous droits réservés. Droit d'auteur 2013 Brian Bronson**