



## Médiation *Mediation*

### **Changement de perspectives lors de médiations et consultations**

*(Traduction du texte publié dans le numéro 40)*

En cas de conflit, les différentes perceptions des parties se trouvent souvent à mille lieux l'une de l'autre

**Elle** a l'impression qu'elle doit se charger de tout le travail et que son collègue s'affaire à des travaux inutiles.

**Lui**, par contre, estime que sa collègue donne dans le perfectionnisme sans être innovatrice.

**L'apprenti** s'énerve contre ce chef arrogant, qui s'approprie tous les travaux les plus intéressants.

**Le maître d'apprentissage**, pour sa part, considère que son jeune collaborateur manque de présence, qu'il montre peu de motivation et qu'il est lent.

**La médiation**, en tant qu'*outil d'intervention* entre des parties en conflit propose, sur une base

volontaire, quelques éléments de soutien. Sans donner la solution, le médiateur guide les parties en conflit pendant leur recherche active de la solution, ce qui peut durer plusieurs semaines.

Durant ce processus, la mise en évidence des «bonnes raisons d'un comportement stupide» peut aider l'un et l'autre à se comprendre. En d'autres termes, cela veut dire que l'on fait ressortir les motifs de nos comportements afin de les communiquer à l'autre.

Que cela amène (ou non) l'autre partie à entamer une réflexion, cette question reste ouverte et représente un grand *défi*.

La clé de l'expérience apparaît dans les changements de perspectives: *je me mets dans la peau de l'autre afin de comprendre sa façon de penser.*





## Penser comme si j'étais l'autre: cinq paliers de reconnaissance\*

### 1. Ecouter

Il est important qu'au début d'un entretien, les questions ne se focalisent pas sur des positions prédéterminées, mais bien sur les intérêts et les besoins qui sont à leur origine:

- quelle importance leur donne-t-on?
- que devrait faire B. en vue de?
- comment va-t-on remarquer une amélioration?

Les deux parties devraient avoir le même temps à disposition pour parler et écouter.

### 2. Reformuler

Ici, il s'agit d'exprimer dans *son propre langage* les propos de l'autre partie. Souvent, cela demande un dépassement de soi-même. A travers des interventions bien définies, le médiateur encourage chacun à faire ressortir une phrase clé de l'autre partie.

### 3. Admettre des points de vue différents

Cette reformulation peut être la clé d'un changement de perspective. La personne se rend compte que l'autre partie ne fonde pas ses griefs sur des bases stratégiques mais qu'elle est vraiment convaincue du bien-fondé de ses allégations.



### 4. Reconnaître la réalité de l'autre partie en tant que vérité

Les parties ne touchent pas aux "vérités" de l'autre, donnant ainsi droit d'existence aux différents points de vue.

### 5. Savoir relativiser sa propre opinion en tant que vérité partielle

A ce stade, les parties sont en mesure de reconsidérer leur propre point de vue.

### En résumé

Le regard, au moins pendant un court laps de temps, sur le monde comme il se présente dans la perspective de l'autre ainsi que la reformulation à haute voix de ses propos permettent de se mettre dans la peau de l'autre.

Dans de nombreux cas, les points de vue différents peuvent continuer d'exister et être respectés en tant que vérité partielle; la propre vision des choses est relativisée et peut alors devenir *une parmi d'autres*.

L'estime réciproque est à nouveau réinstallée et laisse la voie ouverte à de nouvelles options et à des solutions.

Martin Rügsegger

Document de cours «*Perspektivenwechsel in Mediation und Beratung*» Ljubjana Wüsthube, Willi Walter, inmedio, Berlin