

Atelier de médiation sociale de l'A.M.E.

Animé par Dominique Retourné

coach et superviseur

0608235754

Séance du mardi 10 septembre 2019 à 17 heures

PROCHAINE SÉANCE MARDI 22 OCTOBRE 2019

Ouverture de la séance par Dominique Retourné

Annonces :

- Groupe d'analyse de pratiques et de supervision AME 120 rue d'Assas
 - jeudi 12 septembre 2019 de 9 h à 13 h
 - jeudi 10 octobre 2019 de 9 h à 13 h
 - mercredi 27 novembre 14 h à 18 h
- Groupe BALINT réservé aux avocats ; leader Dominique Retourné
Maison du Barreau ; Lundi 16 septembre 2019 de 18 h 30 à 20 h
- Groupe de co-vision AME Dominique Retourné et Maryvonne Henry 120 rue d'Assas
Mardi 1^{er} octobre 2019 de 17 h à 19 h
- **Anniversaire des vingt ans de l'AME. Vendredi 4 octobre 2019**
- Semaine de la médiation du 14 au 21 octobre 2019
18-19 octobre 2019 1^{ères} rencontres créatives autour des ateliers pratiques de la médiation, Château les Carrasses à Quarante (Occitanie)
- Diner Rwanda le mardi 29 octobre 2019 au restaurant Les Noces de Jeannette (métro Richelieu-Drouot), intervention de Dominique Retourné en tant que membre de l'AFFJ, sur les « Gacaca », une justice du génocide au Rwanda
- Formation PNL et Médiation 120 rue d'Assas. Vendredi 20 décembre 2019
- 1^{er} Congrès international pour toutes les médiations Angers du 5 au 7 février 2020
- Prochain atelier mardi 22 octobre 2019-17h-19h suivi d'un moment de convivialité où nous partagerons ce que vous aurez apporté. 120 rue d'Assas

Dominique rappelle ses activités de médiateur, coach et superviseur. Le médiateur est un tiers neutre, impartial et indépendant. Il ne propose pas de solution. Son travail consiste à laisser parler les parties, chacune à tour de rôle, à faire émerger des représentations du différend, à les faire partager et par le truchement d'un changement de représentation, en intelligence collective, à favoriser l'émergence d'une solution.

Lectures conseillées :

Béatrice Blohorn-Brenneur, La médiation pour tous (Medias & médiations)

Catherine Laval, Lueur et Semeur, les petits médiateurs (éd. Les petits médiateurs)

Deux thèmes sont proposés à l'atelier :

- Médiation & Coaching
- Compétence et/ou spécialisation du médiateur

Thème 1 : Médiation & Coaching

A – Présentation du thème

L'une des participantes, avocate, suit à la fois une formation à la médiation à IFOMENE et une formation au coaching à HEC Paris Executive Education.

Elle a choisi pour son mémoire d'IFOMENE le sujet « Médiation & Coaching ». Sur proposition de Dominique, elle soumet à l'atelier sa réflexion en l'état sur son mémoire.

- La première partie de son mémoire serait consacrée à une analyse comparative de la médiation et du coaching.

La médiation a un objet précis, circonscrit par le conflit. Le coaching cible des personnes ou des équipes en entreprise.

La posture du médiateur est conditionnée par sa neutralité. Elle ne l'empêche pas de poser le cadre et de rester maître du processus. Par le questionnement et la reformulation, elle se rapproche de la posture du coach qui accompagne les personnes dans leur développement professionnel.

Le médiateur et le coach ont en commun le préalable du travail sur soi. Le médiateur, tout comme le coach, doit savoir gérer son OKness.

Pour le médiateur, travail en amont de la médiation, par la connaissance de soi et le cas échéant un travail thérapeutique ; travail pendant la médiation, par l'analyse de pratiques ou la supervision. Ainsi le médiateur peut être OK avec le désaccord et communiquer son OKness aux parties pour les aider à adopter une posture bienveillante réciproque.

- La seconde partie serait consacrée à l'interaction de la médiation et du coaching : comment mettre le coaching au service de la médiation ?

Dans toute relation, chaque partie influence l'autre partie. Quand on agit sur un élément du système, une personne, qui est demandeur au changement, le système bouge. Le médiateur fait partie du système et il est demandeur au changement.



Dans la relation entre les deux personnes en conflit qui viennent en médiation, il y a une « impuissance » à régler le litige qui en fait leur appartient.

Avant la médiation, une partie peut ne pas voir l'utilité d'aller en médiation et le médiateur va alors dialoguer avec la personne pour l'amener à choisir en conscience d'aller ou non en

médiation. cf La médiation au confluent du droit et de la psychologie, la médiation aux peluches.¹

Les personnes en médiation apportent leur conflit dans l'espace de médiation.

Pendant la médiation, c'est le médiateur qui reçoit des parties la «hot potato »/«patate chaude» et se trouve ainsi confronté à l'impuissance des médiés à gérer leur conflit.

Le médiateur, dans le cadre de sa formation continue, appartient à un groupe d'analyse de pratiques ou de supervision. La situation de blocage peut l'amener à traiter ce sujet en supervision ou en analyse de pratiques.² A son retour en médiation, le système bouge. Si le regard du médiateur a changé sur le blocage, il y a de fortes chances que le regard des médiés sur leur propre conflit change également.

Selon l'auteur du mémoire, le changement peut être impulsé à ce stade par le « coaching » que le médiateur peut entreprendre, en « changeant de casquette ». Le médiateur peut « coacher » chaque partie en aparté, ou toutes les parties en réunion collective.

Un autre élément essentiel dans toute relation humaine, c'est la théorie des trois cerveaux : chaque personne dispose de trois cerveaux différents, reptilien correspondant à l'intelligence instinctive (réflexe de survie), limbique correspondant à l'intelligence émotionnelle ou affective, et le cortex correspondant à l'intelligence cérébrale.

Les médiés sont souvent bloqués dans le cerveau reptilien lorsqu'ils se sentent menacés dans leur zone de sécurité (cf. pyramide de Maslow). Trois réactions possibles : les « trois F » fight, flight, freeze (attaque, fuite, sidération). Pour en sortir, il faut mettre un drain au cerveau reptilien en vue de pouvoir accéder au cerveau limbique. Toute connexion entre le reptilien et le cortex est alors coupée. C'est par le cœur et par l'émotionnel que s'opère le changement, pas par le mental.

B – Observations des participants (voir post-it, page 5)

Il est important de définir précisément les termes de coaching et de médiation. Qu'est-ce qu'un coach ? Qu'est-ce qu'un médiateur ? Quels sont les outils communs au coaching et à la médiation ?

Certains pensent qu'il est important de distinguer les deux postures.

Le coaching intervient en entreprise ou en individuel pour un motif professionnel. Un contrat tripartite employeur salarié coach est signé. Le coach est payé par l'entreprise ou le salarié en direct.

Le médiateur intervient avec une convention de médiation dans le cadre d'un conflit.

Les outils utilisés par le médiateur et le coach peuvent être communs : écoute active, questionnement, reformulation, recherche de sens....

Questions posées : le coaching est-il compatible avec la neutralité du médiateur en médiation ? Si oui, dans quelle mesure doit-il être visible ? Le médiateur/facilitateur peut-il pratiquer « le coaching »? Le médiateur aviseur qui suggère une solution est-il coach ?

¹ Cf article « Le point de vue du médiateur sur la médiation » écrit par Dominique Retourné, publié dans la Psycho-Droit-Revue internationale de psychologie juridique, Numéro 3, 2018, <https://psycho-droit.com/wp-content/uploads/2019/04/Psycho-Droit.3.2018.pdf> .

² Rappelons que l'analyse de pratique et la supervision font partie de la formation continue du médiateur comme Dominique Retourné l'a exposé dans :
Le Grand livre de la Supervision chapitre 23 La supervision d'avocats et/ou d'avocats- médiateurs.
Art et techniques de la Médiation n° 124 La supervision et l'analyse de pratiques : une chance et une nécessité.

Réflexion d'une équipe : d'abord l'écoute et toujours dédramatiser pour atteindre le pragmatisme décontracté qui mène tout droit à la lumière.

Le coaching peut être soit la nouvelle fonction déclarée du médiateur, soit son arme secrète, soit son ultime erreur dès lors que les outils du coaching peuvent être utilisés à bon escient ou à mauvais escient par le médiateur.

Thème 2 : Compétence ou spécialisation du médiateur (voir post-it, page 6)

Le médiateur peut-il être généraliste ? Doit-il connaître la matière dont relève le différend ? Doit-il être spécialisé ?

En théorie, le médiateur intervenant sur la relation entre les médiés, il est omni-compétent, tous domaines.

En pratique, il est préférable que le médiateur maîtrise la matière et y trouve du plaisir.

Il faut qu'il comprenne le langage des personnes, sans être expert. En cas de besoin, un complément peut être apporté par une co-médiation avec un médiateur spécialisé qui peut être un expert inscrit sur les listes de médiateurs.

Dans une autre approche, des participants distinguent dans le conflit trois éléments :

- Juridique : ressort de l'avocat
- Technique : ressort de l'expert
- Emotionnel : ressort du médiateur.

Le cœur de la médiation, c'est le travail sur l'émotionnel. Tant que les médiés ont accès à leurs émotions, le médiateur, surtout chevronné, peut faire face. Lorsque les médiés font prévaloir l'intelligence cérébrale à propos d'une question technique, il est préférable de faire appel à un expert qui intervient en cette qualité en médiation aux côtés du médiateur (MedExpert).

Ayons toutefois présent à l'esprit que se retrancher derrière un problème technique est souvent une défense, un évitement pour traiter le véritable motif du conflit qui demeure avant tout relationnel.

Prochain atelier : mardi 22 octobre 2019 - 17h

Rédacteurs :

Pierre GUERDER & Lara SKUPSCH

Coach - Superviseur :

Dominique RETOURNÉ

Definition du Coach
du Mediateur

Definir le coach -
Elements du coaching au service
de la mediation -
Plus Value de la Mediation
par rapport au coaching
Plus Value du coaching / la

Le coaching est-il compatible
avec la neutralite de mediation
en mediation ?

Si oui, à quel degre doit-il
être visible ?

Le mediateur facilite-t-il
peut-il pratiquer le coaching ?

Le mediateur « visible » qui
suggere une solution est-il
coach ?

D'abord l'écouter, et toujours
débraver pour atteindre le
progrès de coopération qui
mène tout droit à la lumière

Le coaching, ~~est~~ un élément de
jeu en dans la médiation.

Partie 2 Compétence du médiateur

Ça dépend du problème.

En principe, non.

Mais question de la compréhension du langage. Pas besoin d'être expert mais besoin de comprendre. utilité de la co-médiation.

Conflit 3 éléments - juridique aspect
| technique aspect
| émotionnel M

Cœur de la médiation = travail d'émotionnel

est pas expert dans 1 ou 2 p's
et M cherché

Puis la remontée de la cortex → intervention pour info. et info en forme d'1 p's

Le médiateur intervenant sur la relation il est tout domaine

Le problème il se présente fr le médiateur mature et ait de plaisir d'écoute -