

POINTS CLÉS DU RÔLE DE CONCILIATEUR :

Faciliter la communication	Aide les parties à communiquer ouvertement et honnêtement, souvent en permettant à chaque partie d'exprimer ses préoccupations et ses sentiments sans interruption
Neutre et impartial	Reste neutre tout au long du processus de médiation, sans prendre parti ni émettre de jugements sur les questions en litige.
Confidentialité	Assure la confidentialité des discussions, ce qui permet aux parties de s'exprimer librement, sachant que les informations partagées ne seront pas divulguées à l'extérieur de la session de médiation.
Faciliter la compréhension	Aide chaque partie à comprendre les perspectives et les préoccupations de l'autre, souvent en reformulant ou en clarifiant les points de vue exprimés.
Identifier les intérêts sous-jacents	Aide les parties à reconnaître leurs véritables besoins et intérêts derrière les positions qu'elles prennent, facilitant ainsi la recherche de solutions mutuellement acceptables.
Création d'options	Encourage les parties à explorer et à générer des solutions créatives à leurs différends, au-delà des positions initialement adoptées.
Aide à la prise de décision	Assiste les parties dans l'évaluation des options de résolution du conflit, sans toutefois prendre de décisions à leur place.
Réalisation d'accords	Facilite la mise en place d'un accord écrit ou verbal qui reflète le consensus atteint par les parties, en s'assurant que les termes sont clairs et réalisables.
Prévention de futurs conflits	Peut proposer des stratégies ou des modifications des pratiques de travail pour éviter la récurrence de conflits similaires.
Amélioration des relations de travail	En résolvant le conflit, le médiateur contribue à améliorer les relations entre les collègues, favorisant ainsi un climat de travail plus positif et productif.

Le médiateur joue donc un rôle crucial dans la gestion des conflits au travail, en aidant non seulement à résoudre le différend en cours mais aussi en posant les bases d'une collaboration future plus harmonieuse.

Ce processus nécessite une bonne préparation, une communication ouverte et honnête, ainsi qu'une volonté de compromis de la part des parties impliquées. La réussite de la médiation dépend largement de l'engagement des collègues à résoudre le conflit et de l'habileté du médiateur à guider le processus de manière équitable et efficace.

PROCESSUS DE CONCILIATION :

1. PRÉPARATION

Sélection du médiateur :
Choix d'une personne neutre et impartiale ayant de l'expérience en médiation.

Organisation de la rencontre :
Fixation d'un lieu neutre et d'un moment opportun pour toutes les parties impliquées.

Information des parties :
Sur le processus de médiation, les attentes, et le rôle du médiateur.

2. CADRAGE DU CONFLIT

Expression des perceptions :
Chaque partie a l'opportunité d'exposer sa vision du conflit sans interruption.

Identification des enjeux :
Le médiateur aide les parties à identifier les véritables enjeux derrière le conflit.

3. COMMUNICATION

Écoute active : encourager une écoute active où chaque partie s'efforce de comprendre la perspective de l'autre.

Expression des besoins et des sentiments : encourager les parties à exprimer leurs besoins et sentiments de manière constructive.

4. EXPLORATION DES SOLUTIONS

Brainstorming : Les parties, avec l'aide du médiateur, génèrent un éventail de solutions possibles sans jugement préalable.

Évaluation des options : Les solutions sont évaluées en fonction de leur faisabilité et de leur acceptabilité pour toutes les parties.

5. ACCORD ET SUIVI

Négociation d'un accord : Les parties s'entendent sur une ou plusieurs solutions et formalisent cet accord par écrit si nécessaire.

Plan de suivi : Un plan de suivi est établi pour s'assurer de l'application de l'accord et, si besoin, pour ajuster l'accord en fonction de l'évolution de la situation.

6. CLÔTURE

Évaluation de la médiation : Les parties et le médiateur évaluent le processus de médiation et expriment leurs retours.

Accords de confidentialité : Si applicable, les parties peuvent s'accorder sur la confidentialité des discussions et de l'accord.

ENTRETIEN PRÉALABLE À LA CONCILIATION :

L'entretien préalable à la conciliation est une étape cruciale pour préparer le terrain à une médiation réussie. Lors de cet entretien, le conciliateur (ou médiateur) doit aborder plusieurs points importants avec chacune des parties pour s'assurer que tous sont prêts et ouverts au processus de conciliation. Voici ce que le conciliateur doit communiquer :

1. Objectifs et processus de la conciliation

Expliquer clairement les objectifs de la conciliation : trouver une solution mutuellement acceptable pour résoudre le conflit.

Décrire le processus de conciliation, y compris les différentes étapes, pour que les parties sachent à quoi s'attendre.

2. Rôle du conciliateur

Clarifier que le conciliateur est neutre et impartial, son rôle étant de faciliter la communication entre les parties et de les aider à explorer des solutions possibles sans prendre parti.

3. Confidentialité

Souligner l'importance de la confidentialité tout au long du processus. Expliquer que ce qui est dit en conciliation reste confidentiel, sauf accord contraire des parties ou dispositions légales spécifiques.

4. Participation volontaire

Rappeler aux parties que leur participation à la conciliation est volontaire et qu'elles peuvent se retirer du processus à tout moment si elles le souhaitent.

5. Communication durant la conciliation

Encourager les parties à écouter activement, à parler ouvertement de leurs besoins et préoccupations, et à rester respectueuses l'une envers l'autre durant le processus.

Discuter des règles de base pour la communication efficace, comme éviter les interruptions et utiliser des "je" pour exprimer ses sentiments et besoins.

6. Préparation pour la conciliation

Conseiller les parties sur comment se préparer pour la séance de conciliation, par exemple en réfléchissant aux points clés du conflit, aux besoins personnels et aux solutions potentielles.

Encourager les parties à envisager ce qu'elles sont prêtes à concéder ou à négocier pour parvenir à un accord.

7. Ouverture à la résolution

Stimuler les parties à venir avec une ouverture d'esprit et une volonté de résoudre le conflit, ce qui inclut la considération de perspectives et de solutions alternatives.

8. Conséquences de la non-conciliation

Dans certains cas, il peut être utile de discuter des conséquences possibles de ne pas parvenir à un accord, notamment si la prochaine étape implique une procédure formelle ou judiciaire.

En fournissant ces informations et en établissant ces attentes, le conciliateur aide à préparer le terrain pour une session de conciliation productive, en assurant que toutes les parties sont informées, préparées et disposées à participer au processus.

En bref

Triple reconnaissance conjointe

Neutralité (PC et lieu)

Confidentialité

Triangulation

Reformulation

Solutions

Accord