

S'appropriier le cadre et les techniques de la médiation sociale



Vendredi 12 novembre 2010



Bonjour !



Le programme de la 1/2 journée

- **Fonctions, missions et limites du médiateur social:**
 - Les éléments constitutifs de la médiation sociale :
Historique, définition
Cadre déontologique
Le nouveau référentiel des 9 activités de la médiation sociale et culturelle
 - Le concept de médiation : distinction entre médiation, négociation, arbitrage, jugement et recours à un expert,
 - la médiation en milieu scolaire :
 - Des expériences différentes dans et en dehors des établissements scolaires





France Médiation, réseau d'acteurs de la médiation sociale



Présentation de France Médiation

- Une démarche d'évaluation : 5 opérateurs évaluent leurs activités
- Mai 2008: Création de l'association France Médiation réseau d'acteurs de la médiation sociale.
- Aujourd'hui, 40 adhérents, 1 200 médiateurs.





France Médiation

- Le site: www.francemediation.fr
- Un réseau d'experts (chercheurs, spécialistes...)
- Des formateurs
- Des échanges de pratiques et de savoirs...





La médiation sociale: un foisonnement et une diversité d'initiatives



Pour commencer...

**Présentons nous rapidement...
... et faisons un petit jeu !**

Qu'est ce que la médiation sociale pour vous ?

- Un mot qui définit la médiation sociale !**
- Un mot qui définit le conflit !**





Les mots clés que l'on retient de cet exercice !

La médiation sociale:

Le conflit :





Un peu d'histoire...

Un foisonnement et une diversité d'initiatives

- Une naissance dans les années 70 dans un contexte économique et social difficile
- Des initiatives qui partent spontanément du terrain avec l'apparition des premiers médiateurs : les femmes relais





Un peu d'histoire...

Un foisonnement et une diversité d'initiatives

- Développement de la médiation sociale par la création des emploi-jeunes en 1997 et les Contrats locaux de Sécurité (tranquillité publique.....)
- Avec près de 20 000 médiateurs sur le territoire national





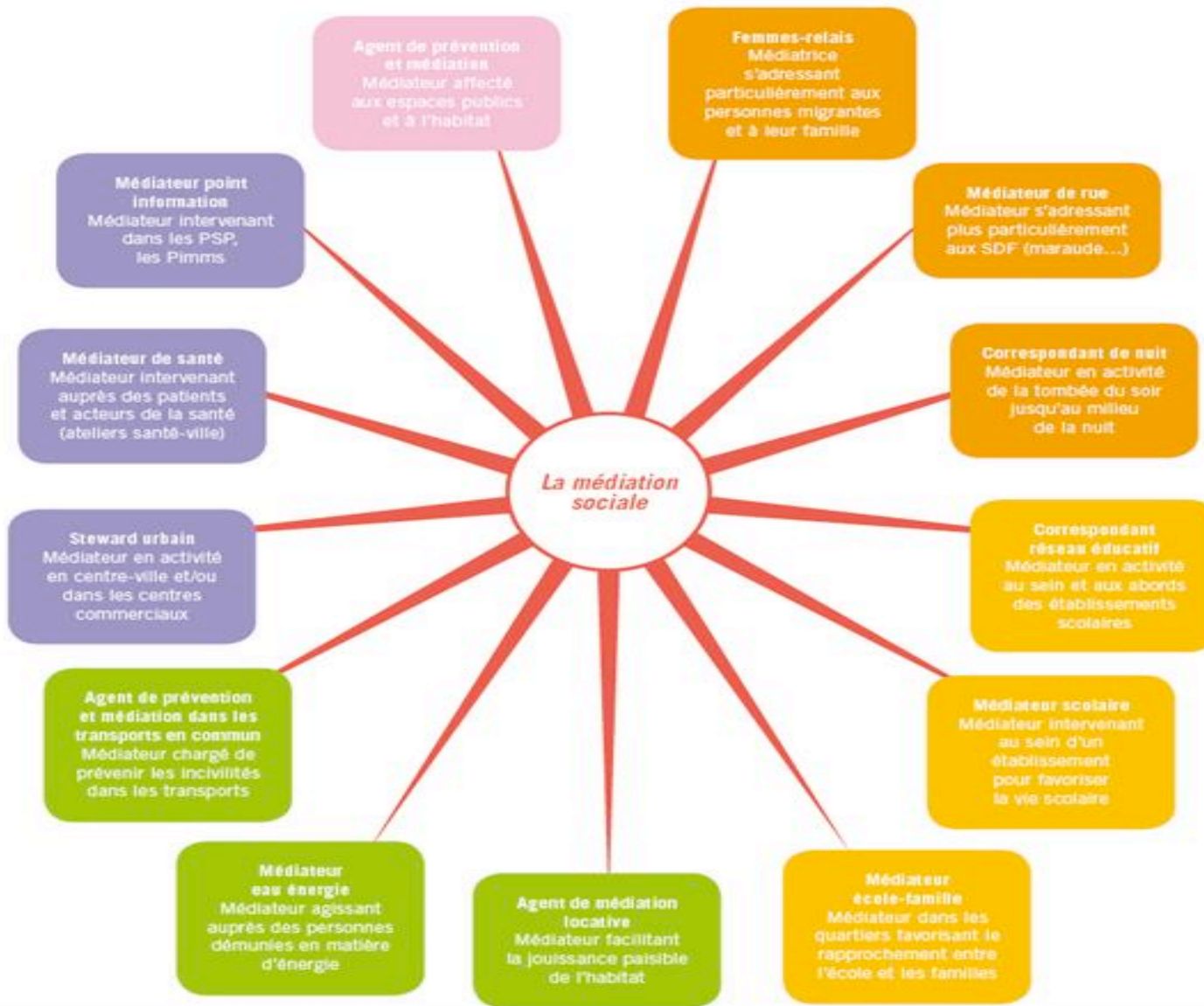
Un peu d'histoire...

Un foisonnement et une diversité d'initiatives

- Reconnaissance par les pouvoirs publics
- Publication en 2000 de la circulaire créant les adultes-relais.



Aujourd'hui...Des pratiques



...Des pratiques

Illustration :

La médiation sociale : une démarche de proximité
au service de la cohésion sociale

Film issu du colloque de décembre 2007 –
« convaincre et démontrer »



Les fondements du métier

Référentiel métier

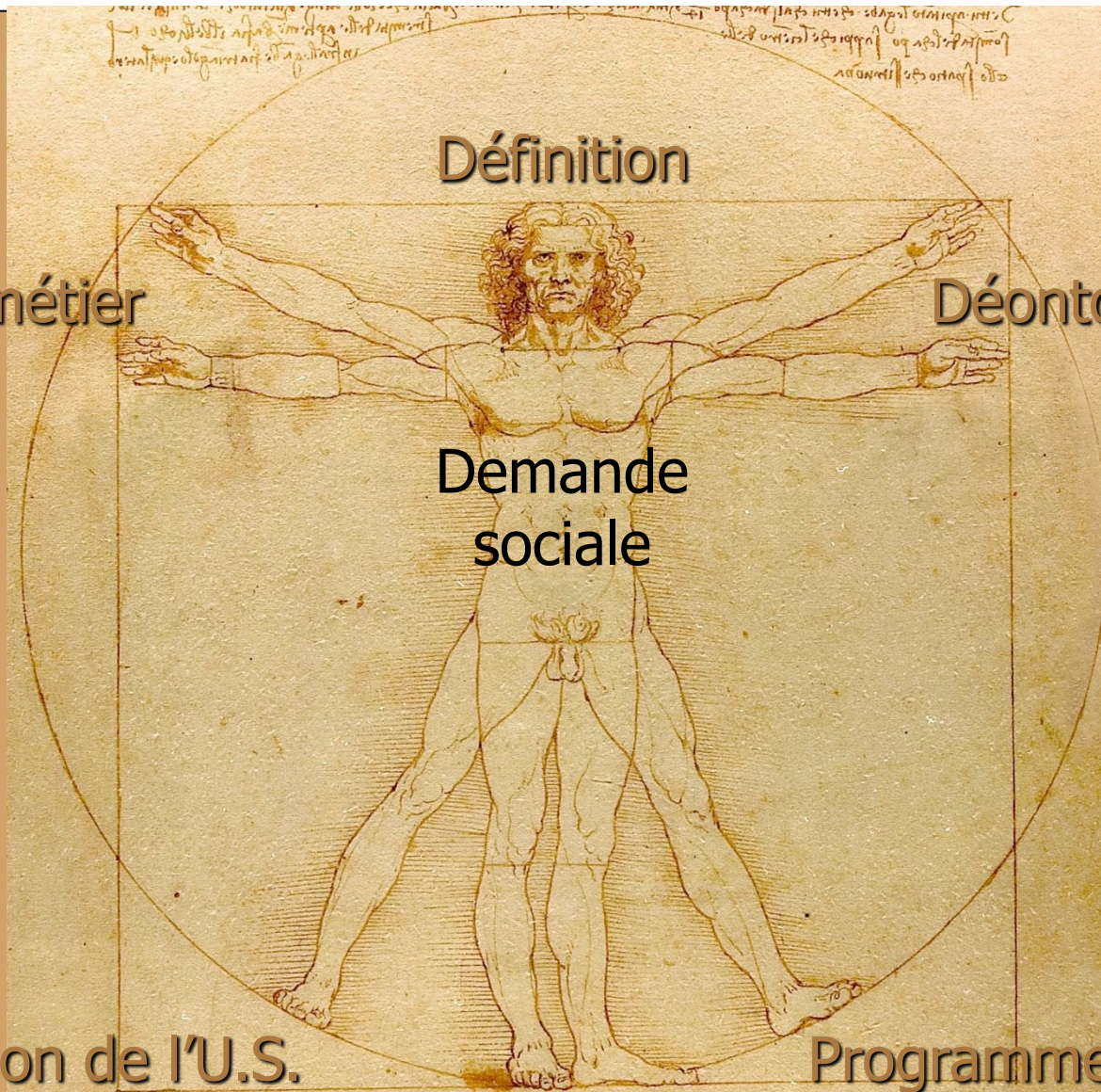
Définition

Déontologie

Demande
sociale

Evaluation de l'U.S.

Programme formation





Une tête

Une définition clarifiant la médiation sociale

« un processus de création et de réparation du lien social et de règlements des conflits de la vie quotidienne, dans lequel un tiers impartial et indépendant, tente, à travers l'organisation d'échanges entre les personnes ou les institutions de les aider à améliorer une relation ou de régler un conflit qui les oppose »

Colloque européen Créteil septembre 2000





Un bras droit les activités du médiateur

-
- Quelles sont vos activités ?

Un bras droit Un référentiel d'activités déterminant les champs d'action

- La présence active de proximité
- La gestion de conflits en temps réel ou sur un temps différé
- La veille sociale territoriale
- La mise en relation avec un partenaire



Un bras droit Un référentiel d'activités déterminant les champs d'action

- La concertation avec les habitants et les institutions
- La veille technique
- La facilitation et/ou gestion de projets
- La sensibilisation et/ou la formation
- L'intermédiation culturelle





Un bras gauche

Une déontologie fixant le cadre et les règles

- Les principes de base :
 - Le libre consentement des acteurs, l'indépendance du médiateur, la discrétion et la confidentialité, la mobilisation des institutions et du réseau partenarial, la protection des droits des personnes et le respect des droits fondamentaux
 - La position de tiers, l'impartialité et la bonne proximité, la responsabilisation et l'autonomie des personnes en médiation, la liberté de se retirer d'une médiation, la formation.



Le conflit

- Un conflit est une situation d'opposition entre deux ou plusieurs entités. Il symbolise une rupture, une absence de communication, un rejet, une séparation... Le conflit est latent, même avec les personnes que nous aimons, il est inhérent à la complexité de l'humain. A travers lui, nous traversons les craintes, les peurs, les croyances, les représentations, les interprétations de chacun.



Les typologies du conflit

Type de conflits	Définition	Enjeux	Exemples
Conflits matériels	Conflit où la matière est en question	Ils semblent être les plus simples à résoudre (parce qu'ils concernent quelque chose d'extérieur à soi)	<ul style="list-style-type: none"> - argent, - vêtements, - informatique
Conflits de besoins	Conflit où les désirs, les envies sont mis en questions, où il y a un manque que la personne cherche à combler à travers l'autre	Ils touchent directement la personne qui cherche à combler un ou des besoins exprimés ou non.	<ul style="list-style-type: none"> - d'être accepté - de sécurité - d'être reconnu - d'être valorisé
Conflits de valeurs	Conflit où les croyances et les convictions sont en question	Ce n'est pas seulement l'individu qui est impliqué, mais aussi sa famille, sa communauté, sa culture, son identité profonde	<ul style="list-style-type: none"> - la religion - l'éducation - le rôle des femmes dans la société - les coutumes



Les positionnements dans le conflit

Exercice d'analyse

Situation :

Léo et Mohamed jouent au football dans le jardin. Ils n'arrivent pas à s'entendre sur un règlement. Voici des exemples de réactions que Léo pourrait adopter.

Votre avis :



Modèle des 5 types de réactions à un conflit

Soumission/Accommodement	Peu orienté vers les objectifs Très orienté vers les relations	Donne un gagnant/un perdant
Fuite/Évitement	Peu orienté vers les objectifs et les relations	Laisse un gagnant/un perdant
Compromis	Orienté vers la négociation Des objectifs et des relations	Peu gagnant/peu perdant
Collaboration	Très orienté vers les objectifs et les relations	Tout le monde gagne
Contrôle/Agression	Très orienté vers les objectifs Peu orienté vers les relations	Un gagnant/un perdant

Les différents concepts de résolution des conflits

- **Plusieurs concepts qui sont proches:**
 - La conciliation
 - La négociation
 - L'arbitrage
 - Le recours à un expert



Les différents concepts de résolution des conflits

- **Plusieurs concepts qui sont proches:**
 - La conciliation : consiste dans l'intervention d'un tiers, le conciliateur, qui, après avoir écouté les parties et analysé leur point de vue, propose une solution pour régler leur différend.
 - La différence réside dans le rôle du tiers. Le médiateur fait émerger les décisions des parties, le conciliateur propose des solutions aux parties.

Le lexique du code de la médiation – Agnès TAVEL et Jean-Louis LASCoux-



Les différents concepts de résolution des conflits

- **Plusieurs concepts qui sont proches:**
 - La négociation : c'est la recherche d'un accord sur des intérêts matériels ou des enjeux quantifiables entre deux ou plusieurs interlocuteurs dans un temps limité. Cette recherche d'accord implique la confrontation d'intérêts incompatibles sur divers points (de négociation) que chaque interlocuteur va tenter de rendre compatible par un jeu de concessions mutuelles.
 - La différence: le négociateur est de partie pris, il représente les intérêts d'une partie.

Les différents concepts de résolution des conflits

- **Plusieurs concepts qui sont proches:**
 - L'arbitrage: c'est une procédure par laquelle les parties à un litige décident d'un commun accord, par une convention d'arbitrage (compromis), de soumettre leur différend à une ou plusieurs personnes privées, impartiales et indépendantes, choisies pour leur qualification et leur expertise dans un domaine considéré, faisant ainsi échapper la résolution de leur litige aux juridictions étatiques.
 - La différence réside dans le fait que l'arbitre rend une décision qui s'impose aux parties

Les différents concepts de résolution des conflits

- **Plusieurs concepts qui sont proches:**
 - Le recours à un expert : n'a pas pour objectif de solutionner le différend mais d'examiner un litige ou un point particulier du litige, généralement technique, à propos duquel il fait connaître son avis. Il est impartial dans ses relations avec les parties mais il n'est pas neutre quant à la solution puisque, par définition, il porte un regard sur la manière dont le litige doit être résolu





La médiation scolaire

- **Plusieurs types de médiation scolaire**
 - La médiation par les pairs
 - Témoignage audio d'un chef d'établissement
 - La médiation école famille
 - La médiation aux abords des établissements scolaires





La médiation scolaire

– Vos expériences

– Vos pratiques



La médiation scolaire

– Comment vous situez-vous dans vos pratiques ?

