

# La résolution des conflits par la médiation

**75% des conflits privés ou professionnels trouvent leurs solutions dans la médiation.**

Dans cette période si particulière que nous vivons avec le covid, le confinement provoque l'amplification des tensions que ce soit dans la cellule familiale ou au travail. Il n'y a plus d'espace pour évacuer, pour s'échapper. Les nombreux changements dans nos habitudes de vie sur une longue période et l'incertitude de ce qui va arriver génèrent des conflits ou font émerger ceux déjà latents. Des tensions sont le couple et/ou avec les enfants sont décuplées en restant continuellement avec un groupe limité de personnes. La médiation est une solution pour sortir de cette impasse.

## La médiation, pour qui, pour quoi ?

La médiation s'adresse aussi bien aux particuliers qu'aux entreprises. Vous rencontrez des difficultés avec un membre de votre famille (divorce, héritage, relations parents enfants...) un voisin... voilà quelques exemples dans lesquels la médiation peut vous aider, par un processus amiable, volontaire et confidentiel, à trouver un accord et mettre fin à un différend. On peut aussi recourir à la médiation dans la sphère professionnelle, lors de différends avec un collaborateur, un fournisseur, un client ou un partenaire.



@Studio Géhin



# IMPOSSIBLE

Celle-ci permet aussi d'éviter ou d'accompagner des procédures judiciaires avec pour bénéfices un résultat plus rapide et moins cher et la prise en compte de la relation. Il est alors possible de passer plus sereinement dans une prochaine étape de la vie.

## Aller chercher les solutions en identifiant les causes plus profondes que celle exposées en surface.

« Le conflit est un iceberg dont souvent nous ne voyons que la partie émergée. Dans un conflit vous vous dites que vous avez la solution et votre opposant fait de même. Pourtant aucune de ces solutions ne semble fonctionner pour vous tous en même temps ! ». Dans la sphère professionnelle, le conflit peut impacter le fonctionnement de l'entreprise et sa capacité à atteindre les performances économiques essentielles à son développement, voire parfois sa survie. Cela peut également agir sur l'équilibre psychique des personnes qui la composent.

## Un cheminement en 3 étapes

Les entretiens individuels permettent de construire la confiance avec le médiateur, de clarifier ce que vit chaque personne et d'identifier ce qui a besoin d'être dit à l'autre. Lors des réunions plénières « J'écoute en alternance chacune des personnes, cela libère la parole en sécurité. Je permets l'émergence des émotions, leurs traversées pour permettre l'expression de l'essentiel. Je reformule et j'aide à clarifier pour faciliter l'écoute ». La dernière étape consiste à trouver des solutions pérennes et équitables pour chacun et qu'elles répondent bien à tous les besoins partagés pendant les échanges afin de retrouver la sérénité. Le rôle du médiateur n'est pas de dire ce qu'il faut faire, les gens sont généralement apaisés quand ils ont dit tout ce qu'ils avaient à dire et qu'ils se

sentent entendus, un point de bascule apparaît et fait que les parties peuvent se reconnecter, se parler et s'écouter.

Il en est de même en entreprise, la médiation va donner la chance aux parties de co-crée des solutions pérennes et acceptées, en vue de remettre l'énergie au service du développement économique.

## Retisser du lien et faire émerger des solutions

Selon Brigitte Ploix-Gaydon, formée à la médiation par l'Institut Emergence, spécialiste de la médiation en Communication NonViolente. « Aujourd'hui, ce qui est essentiel pour moi est d'accompagner ceux qui le souhaitent à trouver leurs solutions aux conflits qu'ils rencontrent. » L'intention de la médiation est, avant tout, de retisser du lien entre les acteurs en présence. C'est le terreau permettant l'émergence de solutions au conflit acceptables par tous ; que ce soit la rupture du lien ou sa redéfinition. La médiation est confidentielle et repose sur la décision volontaire, la participation active, la responsabilité et l'autonomie des participants ainsi que sur le courage d'aller au contact du conflit pour le traverser ensemble. « En tant que médiatrice, neutre, impartiale, indépendante et sans pouvoir décisionnel, je mets en place un processus de facilitation des échanges. Cela permet de retrouver de la fluidité dans nos relations et de l'énergie au service de nos vies.

Le médiateur est le guide qui vous permet de passer des obstacles que vous pensiez insurmontables.

Guillaume Pahlawan

**PG-Médiation**  
**Brigitte Ploix-Gaydon**  
 6 b rue de la ceinture 78000 Versailles  
 07 83 57 09 92  
 brigitte@pg-mediation.fr  
 www.pg-mediation.fr