

# RESSOURCES SUR LA GESTION DES CONFLITS

LA MÉDIATION EST-ELLE  
APPROPRIÉE À MA SITUATION?

GUIDE DU PROCESSUS DE MÉDIATION

CETTE RESSOURCE A ÉTÉ DÉVELOPPÉE POUR VIASPORT BRITISH COLUMBIA PAR [NOW WHAT FACILITATION](#), UNE ÉQUIPE DE FACILITATION SPÉCIALISÉE EN GESTION DES CONFLITS, EN PRATIQUE PÉDAGOGIQUE ET EN FACILITATION DE RÉUNIONS.

---

## L'OBJECTIF DE LA MÉDIATION

La médiation est un outil de gestion des conflits qui sert à assister les personnes impliquées dans un différend pour les aider à aller de l'avant d'une manière collaborative. La nature d'un conflit fait en sorte qu'il ne disparaît pas sans effort actif. La médiation est une façon d'aider à faire bouger les choses.

La médiation aide les personnes à résoudre ou à mieux gérer les différends en élaborant des ententes pour aider les deux parties à aller de l'avant grâce à des solutions mutuellement acceptables.

## LE RÔLE DES ARBITRES

Les arbitres jouent un rôle neutre dans le processus de résolution ou d'amélioration de la gestion de votre différend. Ils ne prennent pas parti pour l'une ou l'autre des personnes impliquées. Leur travail est de vous aider à favoriser la compréhension entre les parties et à élaborer une entente. À cette fin, ils établissent des directives de médiation pour la communication et posent d'excellentes questions! Ils vous aident à identifier le ou les problèmes qui ont besoin d'être résolus et examinent les intérêts (ce qui est important) de chaque partie. Une fois les problèmes et les intérêts définis, vous serez encouragé·e·s à réfléchir à des solutions. Après la médiation, les arbitres rédigent une ébauche des ententes. Après avoir obtenu votre accord, vous recevrez ces documents et devrez les signer, les dater et vous pourrez ensuite les distribuer.

## LA MÉDIATION, CE N'EST PAS...

La médiation, ce n'est pas l'art de débattre. Vous n'avez pas à prouver que vous avez raison et que l'autre personne a tort ou à convaincre les autres d'abandonner leur point de vue. Contrairement au débat, la médiation n'aboutit pas à une victoire et à une défaite. En fait, c'est souvent la défaite découlant d'un « débat » qui pousse les gens à obtenir l'aide d'un service de médiation. La médiation n'a pas la capacité de changer la personnalité ou les valeurs d'une personne. Contrairement au système de justice, le processus de médiation ne vise pas à trouver des fautes, à attribuer le blâme ou à punir qui que ce soit.

---

---

Enfin, la médiation est moins susceptible d'être efficace si les personnes sont forcées d'y prendre part. La participation doit être sur une base volontaire.

## LES ARBITRES NE FONT PAS...

### Les arbitres :

- ne prennent pas de décisions pour vous ou pour l'autre personne à propos de la façon dont votre différend devrait être réglé.
- ne parlent pas avec d'autres personnes sans votre consentement au sujet de votre processus de médiation.
- ne déterminent pas qui a « raison » et qui a « tort ». Il ne sert absolument à rien d'essayer de persuader l'arbitre du « bien-fondé de votre cause ».

## VERS UNE APPROCHE QUI PERMET À TOUT LE MONDE D'ÊTRE GAGNANT

La médiation est une technique de gestion des conflits qui est étrangère à de nombreuses personnes. Les médias, les sports et la culture populaire nous ont habitués à aborder les conflits avec une mentalité de gagnants et de perdants. La médiation cherche à trouver une solution où les deux parties en ressortent gagnantes. La clé d'une telle résolution est de comprendre les positions et les intérêts de chaque personne impliquée.

Les **positions** sont des solutions à un problème perçues comme étant immuables. Une position est habituellement un point de vue adopté par la personne qui a soulevé le différend ou qui est en désaccord avec quelque chose.

Les **intérêts** sont ce qui est important pour chaque personne impliquée dans le différend. Les positions sont fondées sur les intérêts. Ces derniers nous montrent les causes plus profondes du différend et expliquent pourquoi ces problèmes sont importants pour les personnes impliquées.

---

## LES CINQ ÉTAPES DE LA MÉDIATION

### 1. Préparation : Appel téléphonique initial

Nous commençons par appeler chaque partie pour écouter vos questions, expliquer le processus de médiation et déterminer si vous aimeriez aller de l'avant.

### 2. Préparation : Appel téléphonique à des fins d'exploration

Nous consacrons le deuxième appel à l'écoute. Nous posons des questions pour tenter de mieux comprendre le conflit et ce qui est important pour vous.

### 3. Médiation : Conflit et directives

Nous identifions le problème central que le groupe souhaite régler, puis nous rassemblons les membres du groupe pour en discuter. Nous établissons des directives de séance afin de favoriser un dialogue respectueux et productif.

### 4. Médiation : Options et possibilités

Cette conversation commence par l'identification des intérêts communs de toutes les parties. Ensuite, afin de trouver quelles options serviront les intérêts de chaque partie, il faut faire preuve de créativité.

### 5. Médiation : Entente

Les options d'ententes qui conviennent à tout le monde sont identifiées et intégrées à un plan. Dans le plan, les étapes sont clairement définies dans un langage simple et accompagnées d'un échéancier précis.

---

## L'ÉQUIPE DE NOW WHAT FACILITATION

Les membres de notre équipe de médiation ont une vaste expertise et expérience dans les domaines de la gestion de conflits, des pratiques d'enseignements et de l'animation de réunions.

Ayant travaillé dans le domaine de la gestion de conflits pour plus de 20 ans, notre engagement s'étend aux secteurs public, privé et au secteur sans but lucratif. Notre clientèle comprend des associations sportives (personnel entraîneur, membres de l'administration, bénévoles et athlètes), du personnel éducateur, des cabinets de services juridiques, des prestataires de soins de santé, des psychologues, des membres des services sociaux, des familles et plus encore.

Nous allons aider votre équipe et vous à surmonter des obstacles uniques qui vous encombrent à l'aide de plusieurs outils et processus : ateliers de groupes, planification stratégique, interventions d'équipe, formations personnalisées et examen des politiques. Nos services favorisent la croissance, la productivité et la rétention.

### **Notre équipe de médiation :**

Nadia Kyba, maîtrise en travail social, travailleuse sociale autorisée — Présidente de Now What Facilitation

Nadia travaille dans le domaine du règlement extrajudiciaire des différends depuis 25 ans. Au sein du système provincial de protection de l'enfance, Nadia a travaillé en tant que travailleuse sociale, chef d'équipe, intervenante en pratique collaborative et en tant que consultante en pratique. Nadia possède une vaste expérience dans le règlement des différends pour une grande variété de groupes culturels, y compris notamment auprès des communautés autochtones.

Les passions de Nadia pour la formation et la gestion de conflit l'ont amenée à élaborer et à animer des ateliers pour des entreprises et des associations sportives qui les aident à aborder des conflits individuels et de groupes. Elle enseigne souvent à l'Institut de magistrature de la Colombie-Britannique où elle forme de futurs membres du personnel des services sociaux en leur enseignant des compétences fondamentales comme des techniques de gestion de conflit et d'entrevues judiciaires. Nadia est professeure adjointe à l'École de service social de l'Université de la Colombie-Britannique.

---

---

Nadia croit que la participation au sport organisé peut avoir une incidence importante sur les vies des enfants et des adultes. Elle est aussi la personne-ressource pour les services de protection à viaSport BC. Son nom apparaît également dans la liste d'experts du programme Sport pur de l'agence antidopage des États-Unis pour laquelle elle donne des conférences, des entrevues, contribue à l'exploitation des ressources, et fournit des articles et des ressources vidéo pour soutenir le personnel entraîneur au niveau national et le développement de l'athlète aux États-Unis. Son travail a été utilisé par USA Basketball, USA Water Polo, USA Swimming, USA Figure Skating et USA Lacrosse.

**Visitez le <https://www.nowwhatfacilitation.com/our-team>  
pour une liste complète de notre équipe de formation.**