



spiralis

St-Sauveur, 18 mai 2017

Intensité émotionnelle et impartialité

Forum Mondial de la Médiation

Valérie Lanctôt-Bédard

LL.M.(PRD), ACC-ICF, Form. Accr. CNVC, Méd. Acc. IMAQ



Intensité émotionnelle

Pourquoi?

Le cœur des conflits est souvent enfoui dans un univers d'émotions. Pour pouvoir y pénétrer, accompagner les médiant-e-s dans un climat de confiance et les aider à dénouer les conflits dans toute leur ampleur et toute leur profondeur, les médiateur-e-s doivent naviguer aisément les émotions.



Intensité émotionnelle

De qui?

Les médiant-e-s vivent souvent des émotions intenses dans leurs situations conflictuelles:

Tristesse, colère, peur, découragement, soulagement, anxiété, confusion... Tout est possible.

D'ailleurs, la présence d'émotions est un indicateur que des enjeux et besoins importants demandent à être considérés.

Continuum: types de médiation, place des émotions et rôle du-de la médiateur-e

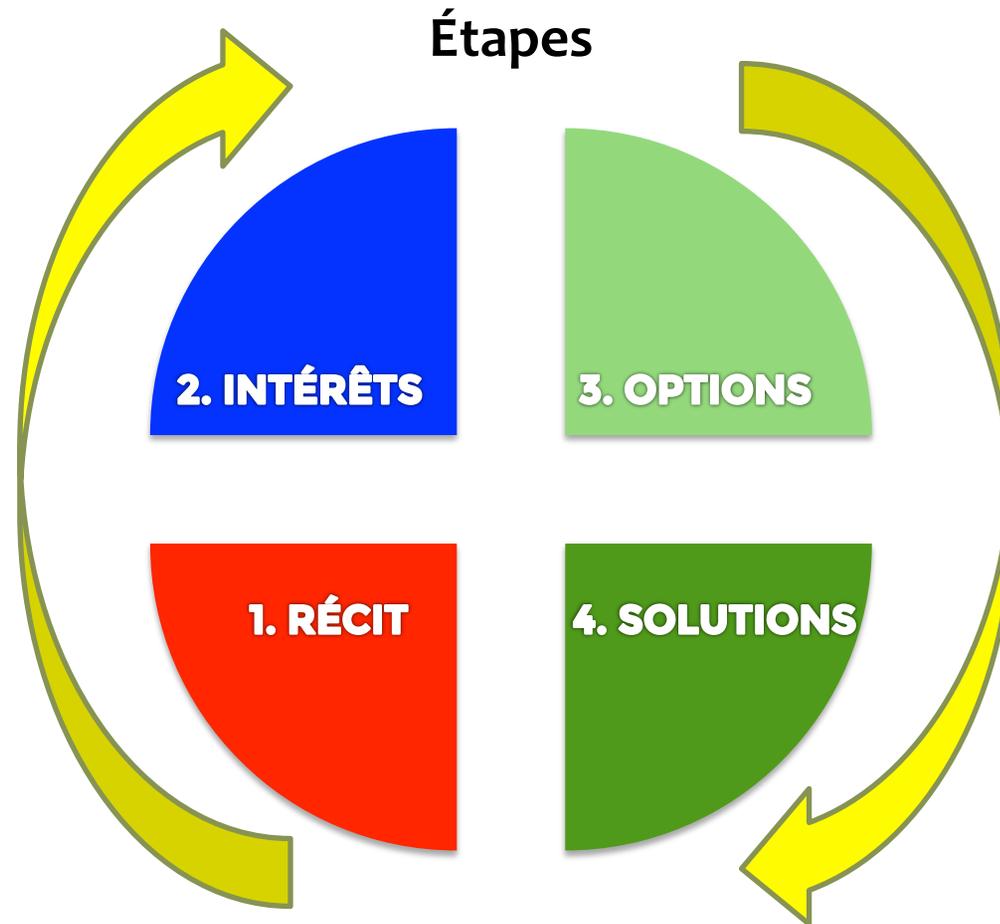
But	<i>Transformation la dynamique conflictuelle</i>	<i>Compréhension commune et co-création de solutions</i>	<i>Résoudre le conflit ou le litige en fonction de certaines normes</i>	<i>Résoudre le litige</i>	<i>Résoudre le litige en fonction de certaines normes</i>	<i>Décision du tiers pour trancher le litige</i>
Processus basé sur	<i>Reconnaissance mutuelle et empowerment - dialogue</i>	<i>Intérêts, besoins, valeurs - dialogue</i>	<i>Normes (+ intérêts, besoins, valeurs) – dialogue et/ou contrainte</i>	<i>Positions – pression, compromis</i>	<i>Positions – valeur de ces positions – recommandations et conseils</i>	<i>Positions – normes – décision exécutoire du tiers</i>
Place des émotions	<i>Telles quelles</i>	<i>Passage des positions aux intérêts, besoins et valeurs sous-jacents</i>	<i>Un mal nécessaire (pour augmenter le sentiment de satisfaction)</i>	<i>Évacuées si possible, sinon « mal nécessaire »</i>	<i>Au mieux, un mal nécessaire (pour augmenter le sentiment de satisfaction)</i>	<i>Évacuées</i>
Nécessité de relation empathique?	<i>oui</i>	<i>oui</i>	<i>plus ou moins - selon</i>	<i>non</i>	<i>non</i>	<i>non</i>
	MÉDIATION TRANSFORMATIVE *	MÉD. FACILITATIVE OU INTÉGRATIVE	(MÉDIATION INSTITUTIONNELLE) **	MÉDIATION RÉSOLUTIVE	MÉDIATION ÉVALUATIVE	ADJUDICATION / ARBITRAGE
Les participant-e-s maîtrisent:	<i>Le fond complètement + Le processus (en gros, sauf pour quelques interventions du médiateur, favorisant la reconnaissance et l'empowerment)</i>	<i>Le fond: définition du problème, génération d'options et choix de solution; PAS le processus (car médiateur établit des règles, contrôle le dialogue, suit un processus, établit et suit un agenda, anime la génération de solution et la négociation...)</i>	<i>Le fond un peu, selon qu'on voudra adapter une solution aux enjeux spécifiques de la personne; PAS le processus – qui sera plus ou moins orienté sur les clients et sur les solutions possibles dans le contexte, mais à tous le moins géré comme en méd. facil.</i>	<i>Le fond - peu, comme il consiste ici aux positions; PAS le processus qui sera déployé par le médiateur pour stimuler le compromis</i>	<i>PAS le fond – dont le médiateur est garant des normes; PAS le processus qui sera établi par le médiateur afin de recevoir les positions respectives et les évaluer</i>	<i>PAS le fond – dont l'adjudicateur est garant des normes; PAS le processus qui est pré-établi et accepté par tous – ce processus tend à être très formel</i>

Continuum du pouvoir des parties (inversement proportionné au pouvoir du tiers indépendant)

*Selon le travail de Bush & Folger « The Promise of Mediation »

** Bien qu'il ne s'agisse pas d'un style de médiation en tant que tel car elle pourrait être plutôt facilitative ou plutôt évaluative selon la commande de l'institution et le style du médiateur, la nécessité de contextualiser la pratique et certaines contraintes attenantes me fait l'incorporer dans le tableau

Émotions et médiation facilitative / intégrative



(Stimec 2016)



Intensité émotionnelle

De qui?

Les médiateur-e-s aussi vivons des émotions!
Toute la palette des émotions est aussi possible dans notre cas.

Il se peut que nous vivions des émotions intenses même si les médiant-e-s ne sont pas dans l'intensité émotionnelle.



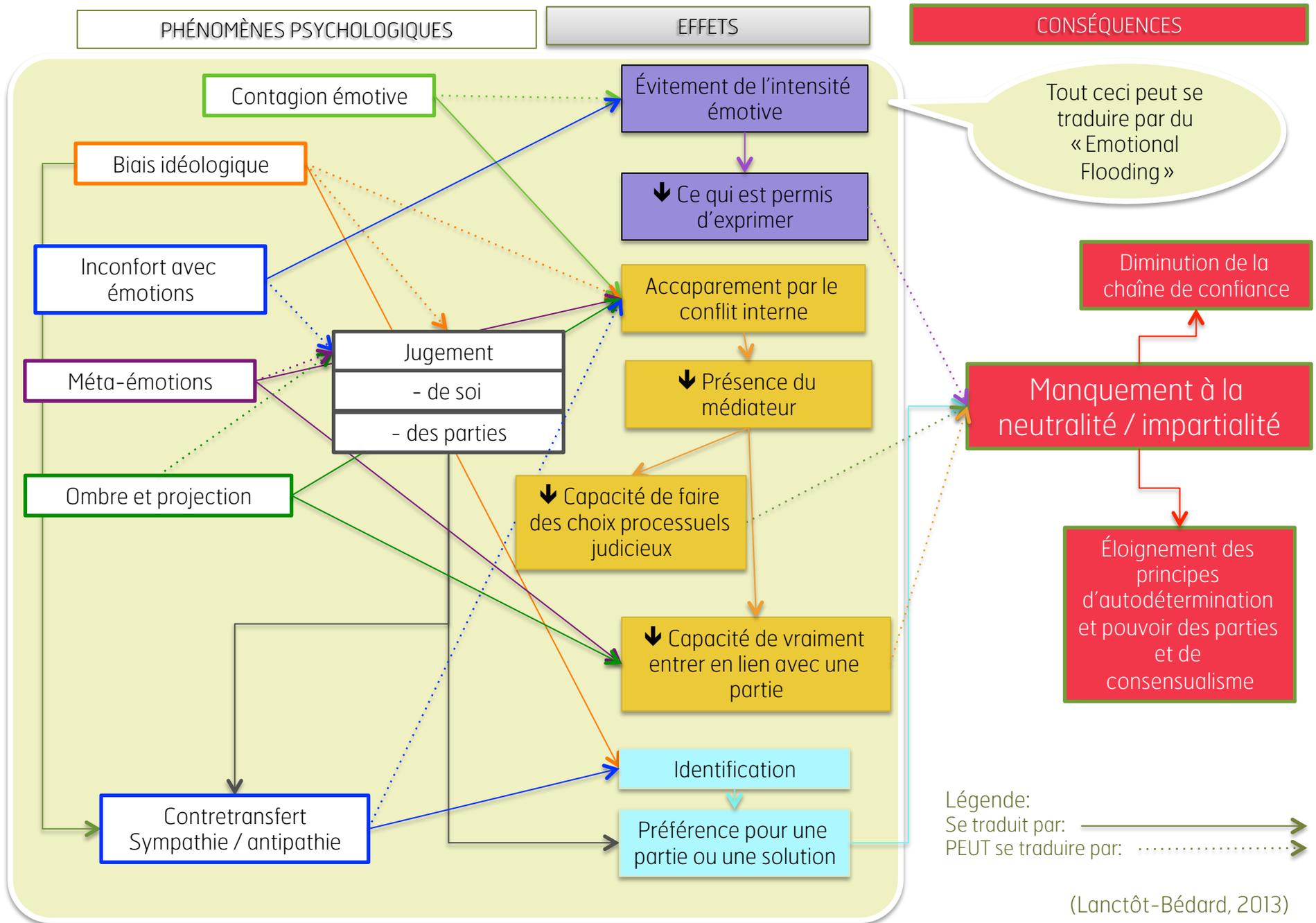
Intensité émotionnelle

De qui?

Ces émotions des médiateur-e-s peuvent être stimulées par toute une gamme de facteurs sous-jacents, propres à l'expérience unique et la personnalité du-de la médiateur-e.

Et elles peuvent faire dérailler une médiation de son socle idéologique d'impartialité.

Facteurs de réactions psychologiques et leurs impacts

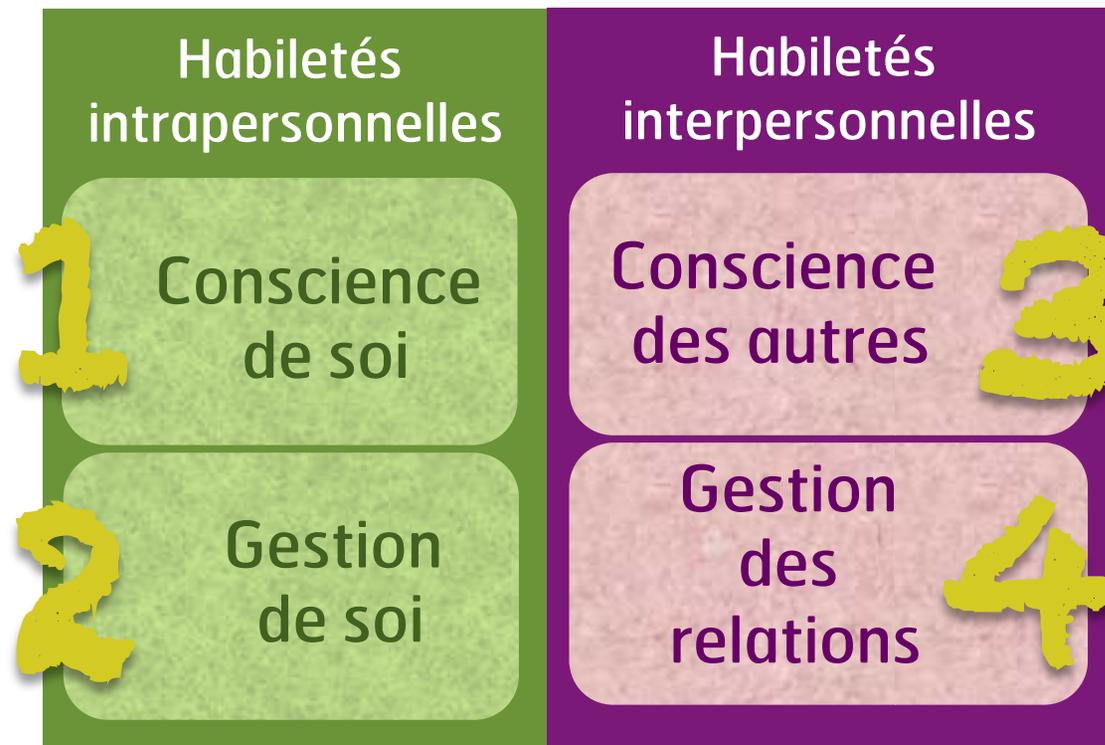




Des solutions possibles pour le développement des compétences

1. Intelligence émotionnelle
2. Présence attentive (Pleine conscience – mindfulness)
3. Communication NonViolente (CNV)
4. Neurobiologie

1. L'intelligence émotionnelle – modèle général



(Goleman 1995, Mayer et Salovey 1997)

Habiletés intra-personnelles – conscience de soi



Conscience de soi

En temps réel dans l'action
et a posteriori

De quoi?

Sensations, Émotions,
Sentiments, Pensées,
Jugements, Préférences, Enjeux
personnels et professionnels,
Besoins.

Connaissance de soi

A priori et en continu

De quoi?

Son histoire, Ses réactions à
toutes sortes de personnes, Ses
préférences, Ses biais de tout
acabit, Sa relation aux émotions,
Sa relation au conflit, Ses défis
personnels et professionnels

Habiletés intra-personnelles – gestion de soi



Dans l'action

En temps réel

- Se ressaisir (agir sur son état émotionnel pour l'apaiser)
- Re-choisir la posture de médiateur-e

Dans son intimité

Dans des conditions favorables

Explorer et dénouer les racines de sa réactivité

Les approches aidantes varient:

- Auto-empathie (voir CNV)
- Accompagnement: thérapie, coaching

Habiletés inter-personnelles – conscience des autres



La conscience des autres est cruciale dans l'écoute empathique, dans le lien de confiance, dans le décodage d'enjeux sous-jacents, pour favoriser la prise de responsabilité en évitant la honte...

Et pour ce qui est de notre sujet d'aujourd'hui, la conscience des autres peut être un puissant facteur de conscience de soi dans l'action ou a posteriori.

Savoir décoder le malaise, l'hésitation, la perte de confiance, le 'décrochage' du processus... peut être critique pour que le-a médiateur-e se questionne sur son état, sa posture et ses actions.

Autres pistes de développement

2. La Présence attentive

(ou 'Pleine conscience' ou Mindfulness)

Pratique très répandue et accessible.

Pratique très étudiée depuis 1979.

Pratique très pertinente pour les médiateur-e-s pour développer:

- Le focus de l'attention
- La conscience de soi dans le moment
- La capacité de rester avec de l'inconfort
- La capacité de faire des choix conscients dans l'action

Autres pistes de développement

3. La Communication NonViolente (CNV)

Pratique très répandue et accessible.

Pratique très pertinente pour les médiateur-e-s pour:

- L'auto-empathie
- La connaissance et la conscience des émotions et des besoins humains
- Le développement de l'aise avec les émotions
- Le développement des habiletés en reflets empathiques
- La compréhension des patterns dialogiques

Autres pistes de développement

4. La Neurobiologie

Corpus de connaissances en émergence.

Connaissances pertinentes pour les médiateurs:

- Le cerveau et le système nerveux humains, en soi et en relation (le sien d'abord, puis ceux des médiant-e-s)

Effets:

- Diminue la tendance à juger et augmente la compassion
- Permet de mieux évaluer l'impact de ses actions



Intensité émotionnelle et impartialité

Valérie Lanctôt-Bédard

- Formatrice certifiée et certificatrice au *Center for Nonviolent Communication* (CNVC)
- Coach accréditée par l'*International Coach Federation* (ICF)
- Médiatrice accréditée par l'Institut de médiation et d'arbitrage du Québec (IMAQ)
- Détentrice d'une maîtrise en droit, Programme de prévention et de règlement des différends, Université de Sherbrooke
- Co-fondatrice et associée: Spiralis.ca
- Chargée de cours
 - Émotions et médiation, Univ. Sherbrooke
 - Médiation des conflits en milieu de travail, HEC Montréal



Programme de développement professionnel: Gestion des émotions en règlement des différends

Université de Sherbrooke (Longueuil) – formation continue (droit)

- Module 1: connaissance et conscience de soi, gestion de ses propres émotions (2j)
21-22 sept. et 16-17 oct. 2017
- Module 2: composer avec les émotions des médiant-e-s (2j + webconférences)
7-8 nov. 2017
- Module 3: Faciliter des dialogues authentiques, respectueux et constructifs entre des personnes en conflit (3j)
21-22-23 fév. 2018

<https://www.usherbrooke.ca/cufc/pour-votre-perfectionnement/offre-detail/offre-detail/274/la-gestion-des-emotions-en-reglement-des-differends-module-1-connaissance-et-conscience-de-soi-gestion-de-ses-propres-emotions/>



Intensité émotionnelle et impartialité

Ressources

- Center for Nonviolent Communication (cnvc.org)
- Formation en CNV à Montréal: spiralis.ca
- Pleine conscience:
 - > University of Massachusetts – Center for Mindfulness: <http://www.umassmed.edu/cfm/>
 - > Institut de pleine conscience appliquée: <http://mpcmontreal.org>
 - > Voie Boréale: <https://www.truenorthinsight.org/index.php/fr/>



Merci de votre intérêt

Valérie Lanctôt-Bédard

vlanctotbedard@spiralis.ca

(514)465-0446

Spiralis Consultants

Formation et coaching en dialogue authentique (CNV)

- individus – couples – familles – professionnels –

info@spiralis.ca / (438)777-9870