



Mediationweek

11-16/10/2021



EEN INITIATIEF VAN DE FEDERALE BEHOUDINGSKOMMISSIE
UNE INITIATIVE DE LA COMMISSION FEDERALE DE MEDIATION

Psychologie de la médiation et de la
gestion des conflits

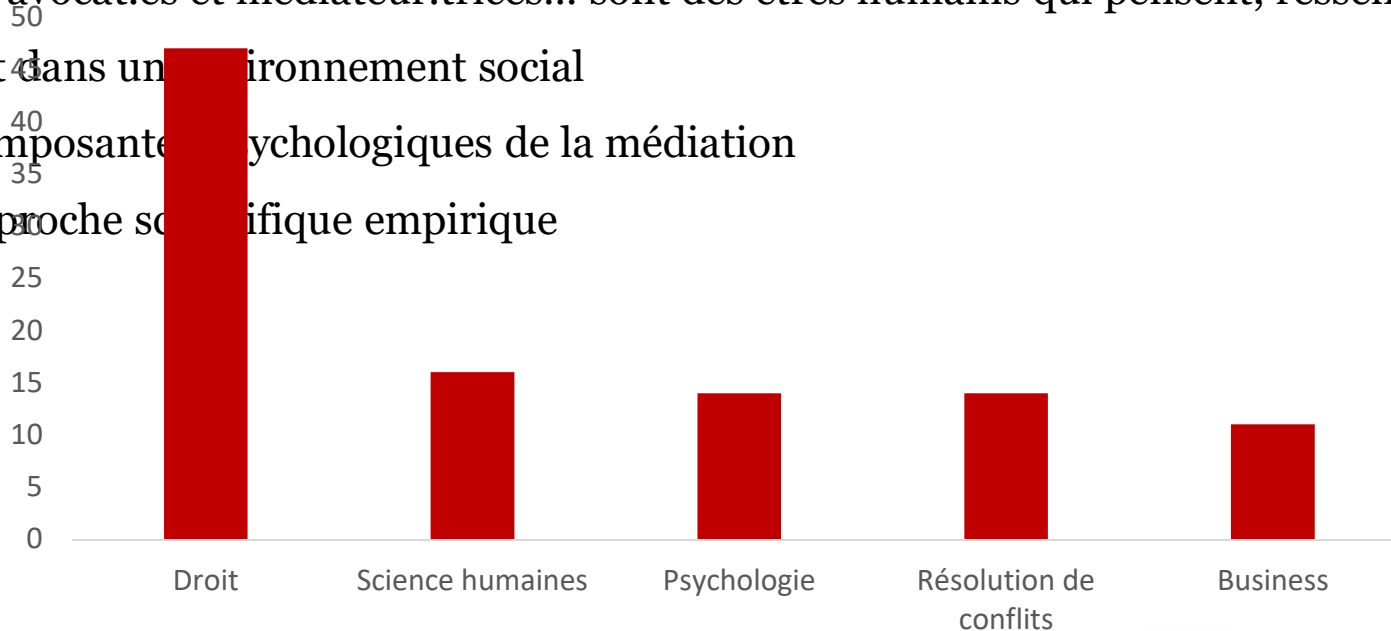
Stéphanie Demoulin

Introduction

- La médiation une affaire de juristes
 - Mode alternatif... par rapport à la justice
 - Ceux qui la pratique
- Parties, avocat.es et médiateur.trices... sont des êtres humains qui pensent, ressentent,

agissent dans un environnement social

- Composante psychologiques de la médiation
- Approche scientifique empirique

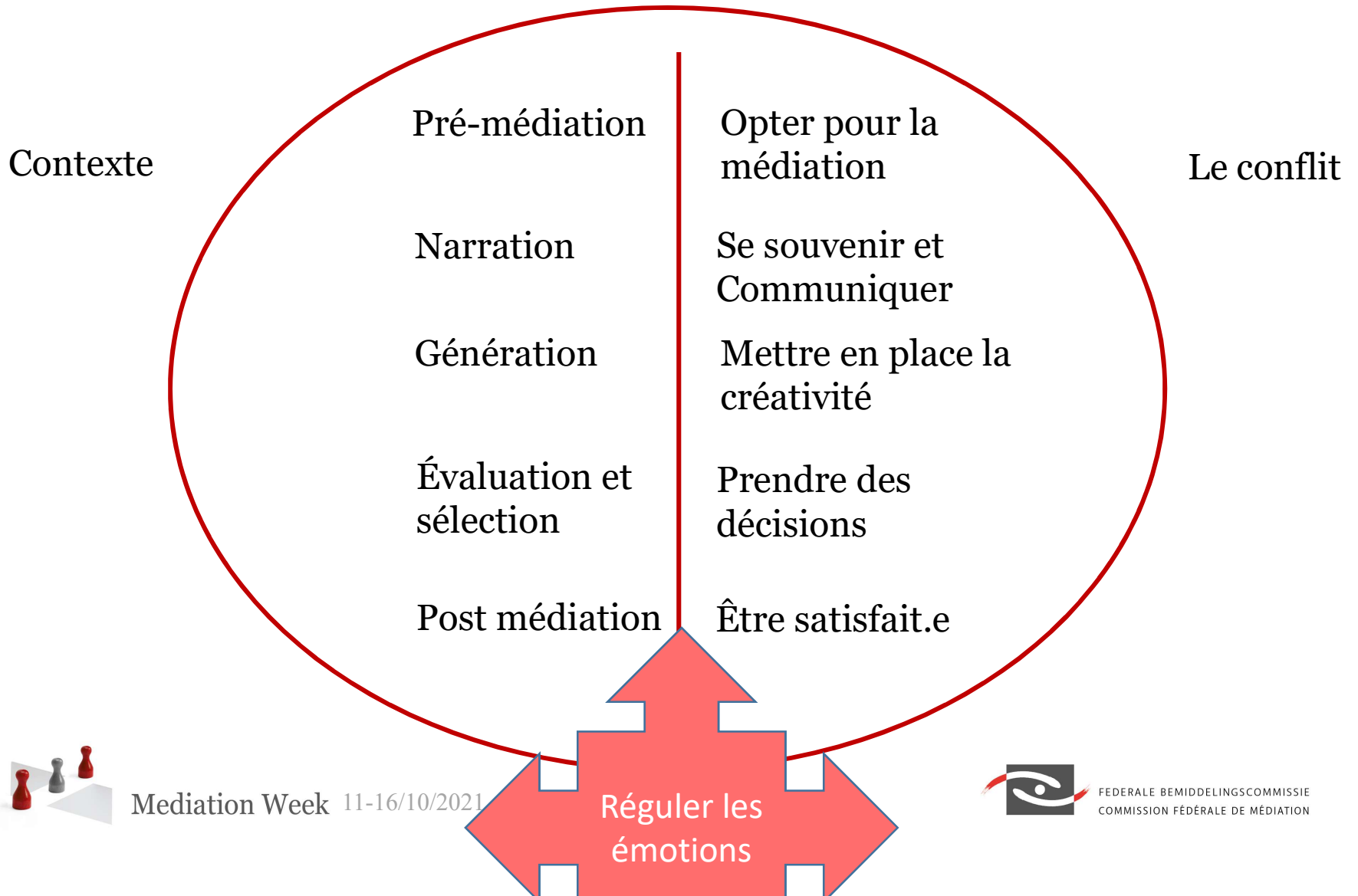


Mediation Week 11-16/10/2021



FEDERALE BEMIDDELINGSCOMMISSIE
COMMISSION FÉDÉRALE DE MÉDIATION

Introduction

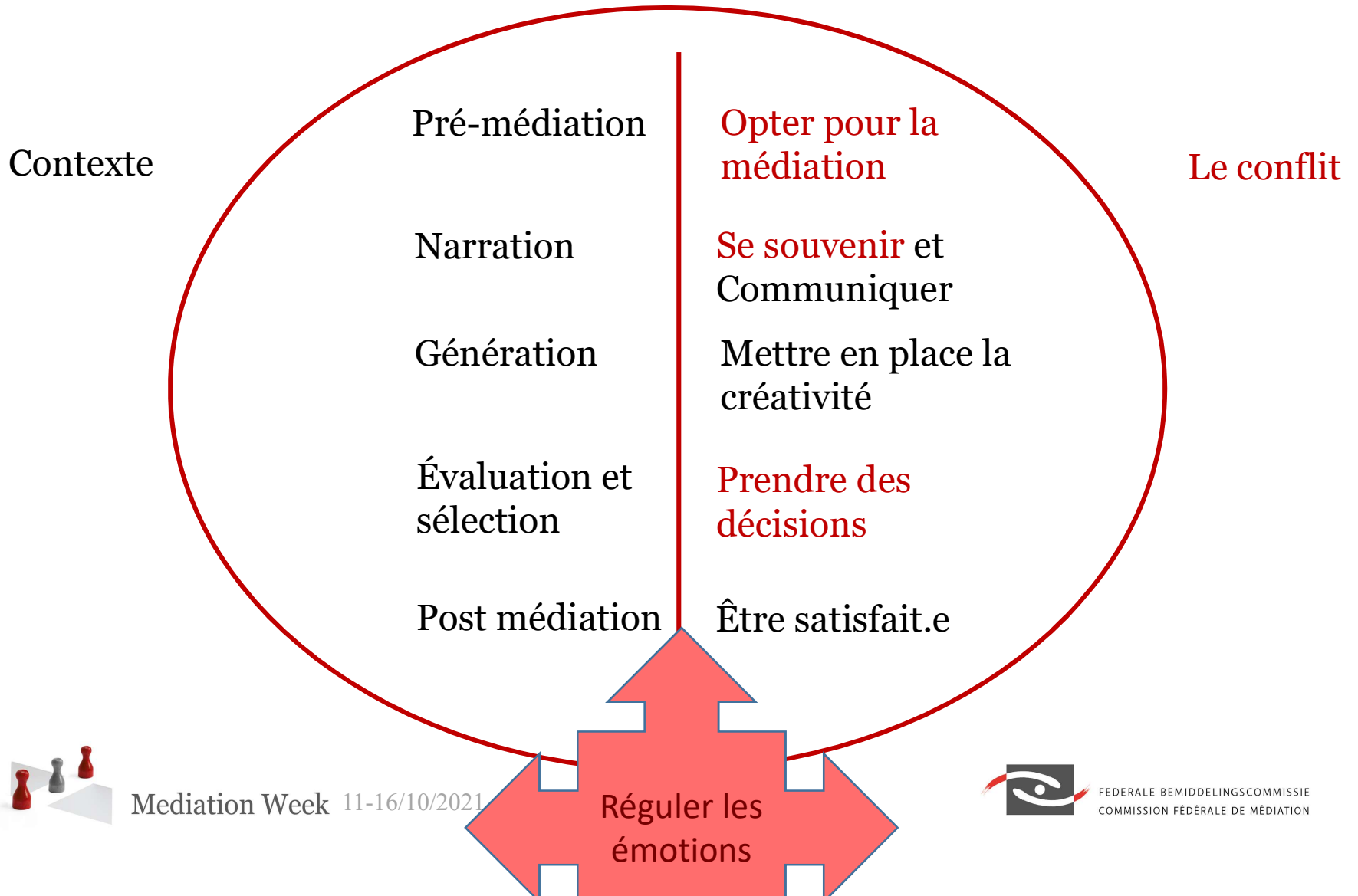


Mediation Week 11-16/10/2021



FEDERALE BEMIDDELINGSCOMMISSIE
COMMISSION FÉDÉRALE DE MÉDIATION

Introduction



Mediation Week 11-16/10/2021



FEDERALE BEMIDDELINGSCOMMISSIE
COMMISSION FÉDÉRALE DE MÉDIATION

Contexte: Le conflit

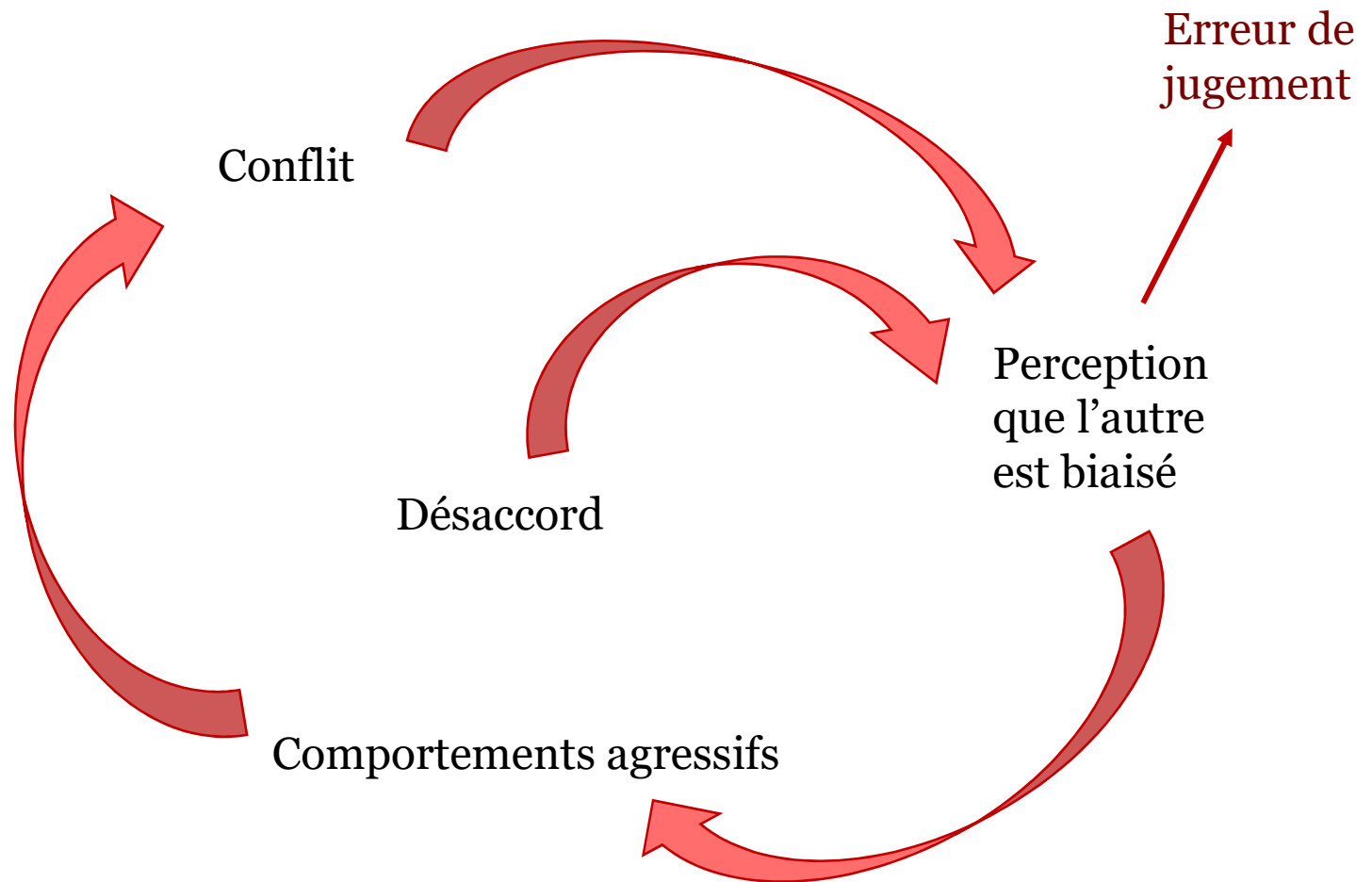


Mediation Week



FEDERALE BEMIDDELINGSKOMMISSIE
COMMISSION FÉDÉRALE DE MÉDIATION

Le conflit... une affaire de perception



Le conflit... une affaire de perception

Erreurs de jugement

- Créent le conflit (Illusion de transparence, biais de somme nulle, ...)
- Amplifient le conflit (Escalade de l'engagement, aversion à la perte, ...)
- Affectent le processus de gestion (Biais de négativité, Projection sociale, ...)

Prévenir les erreurs

- Stratégies propres à chaque type d'erreur
- Stratégies globales
 - Information
 - Préservation ressources cognitive
 - Accroissement motivation
 - Régulation émotionnelle



Mediation Week 11-16/10/2021



FEDERALE BEMIDDELINGSKOMMISSIE
COMMISSION FÉDÉRALE DE MÉDIATION

Pré-médiation: Opter pour la médiation



Mediation Week



FEDERALE BEMIDDELINGSKOMMISSIE
COMMISSION FÉDÉRALE DE MÉDIATION

Opter pour la médiation

- Facteurs individuels
 - Variables démographiques
 - Personnalité
- Facteurs sociaux
 - Saillance: Ne pas savoir que ça existe
 - Normes: Ne pas trouver ça normal
- Facteurs contextuels
 - Type de conflits
 - Ampleur du conflit
 - Manière dont médiation est présentée



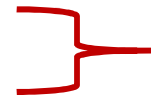
Mediation Week 11-16/10/2021



FEDERALE BEMIDDELINGSCOMMISSIE
COMMISSION FÉDÉRALE DE MÉDIATION

Opter pour la médiation

- Facteurs individuels
 - Variables démographiques
 - Personnalité
- Facteurs sociaux
 - Saillance: Ne pas savoir que ça existe
 - Normes: Ne pas trouver ça normal
- Facteurs contextuels
 - Type de conflits
 - Ampleur du conflit
 - Manière dont médiation est présentée



Marketing
Loi 2018



Mediation Week 11-16/10/2021



FEDERALE BEMIDDELINGSKOMMISSIE
COMMISSION FÉDÉRALE DE MÉDIATION

Opter pour la médiation

Défavorise

Favorise



Mediation Week 11-16/10/2021



FEDERALE BEMIDDELINGSCOMMISSIE
COMMISSION FÉDÉRALE DE MÉDIATION

Opter pour la médiation

Défavorise	Favorise
Présenter ce en quoi on croit	



Mediation Week 11-16/10/2021



FEDERALE BEMIDDELINGSCOMMISSIE
COMMISSION FÉDÉRALE DE MÉDIATION

Opter pour la médiation

Défavorise	Favorise
Présenter ce en quoi on croit	Présenter ce qui va être fait



Mediation Week 11-16/10/2021



FEDERALE BEMIDDELINGSKOMMISSIE
COMMISSION FÉDÉRALE DE MÉDIATION

Opter pour la médiation

Défavorise	Favorise
Présenter ce en quoi on croit	Présenter ce qui va être fait
Présenter la médiation comme une option parmi d'autres ou un mode alternatif	



Mediation Week 11-16/10/2021



FEDERALE BEMIDDELINGSCOMMISSIE
COMMISSION FÉDÉRALE DE MÉDIATION

Opter pour la médiation

Défavorise	Favorise
Présenter ce en quoi on croit	Présenter ce qui va être fait
Présenter la médiation comme une option parmi d'autres ou un mode alternatif	Mettre en avant le caractère routinier de la médiation



Mediation Week 11-16/10/2021



FEDERALE BEMIDDELINGSCOMMISSIE
COMMISSION FÉDÉRALE DE MÉDIATION

Opter pour la médiation

Défavorise	Favorise
Présenter ce en quoi on croit	Présenter ce qui va être fait
Présenter la médiation comme une option parmi d'autres ou un mode alternatif	Mettre en avant le caractère routinier de la médiation
Demander l'avis sur la volonté de l'autre partie à entrer en médiation	



Mediation Week 11-16/10/2021



FEDERALE BEMIDDELINGSKOMMISSIE
COMMISSION FÉDÉRALE DE MÉDIATION

Opter pour la médiation

Défavorise	Favorise
Présenter ce en quoi on croit	Présenter ce qui va être fait
Présenter la médiation comme une option parmi d'autres ou un mode alternatif	Mettre en avant le caractère routinier de la médiation
Demander l'avis sur la volonté de l'autre partie à entrer en médiation	Contacteur soi-même l'autre partie pour présenter le processus



Mediation Week 11-16/10/2021



FEDERALE BEMIDDELINGSKOMMISSIE
COMMISSION FÉDÉRALE DE MÉDIATION

Opter pour la médiation

Défavorise	Favorise
Présenter ce en quoi on croit	Présenter ce qui va être fait
Présenter la médiation comme une option parmi d'autres ou un mode alternatif	Mettre en avant le caractère routinier de la médiation
Demander l'avis sur la volonté de l'autre partie à entrer en médiation	Contacter soi-même l'autre partie pour présenter le processus
Demander si la partie pense que la médiation pourra lui être utile	



Mediation Week 11-16/10/2021



FEDERALE BEMIDDELINGSCOMMISSIE
COMMISSION FÉDÉRALE DE MÉDIATION

Opter pour la médiation

Défavorise	Favorise
Présenter ce en quoi on croit	Présenter ce qui va être fait
Présenter la médiation comme une option parmi d'autres ou un mode alternatif	Mettre en avant le caractère routinier de la médiation
Demander l'avis sur la volonté de l'autre partie à entrer en médiation	Contacter soi-même l'autre partie pour présenter le processus
Demander si la partie pense que la médiation pourra lui être utile	Demander si la partie pense être le genre de personne susceptible de prendre part à une médiation



Mediation Week 11-16/10/2021



FEDERALE BEMIDDELINGSKOMMISSIE
COMMISSION FÉDÉRALE DE MÉDIATION

Opter pour la médiation

Défavorise	Favorise
Présenter ce en quoi on croit	Présenter ce qui va être fait
Présenter la médiation comme une option parmi d'autres ou un mode alternatif	Mettre en avant le caractère routinier de la médiation
Demander l'avis sur la volonté de l'autre partie à entrer en médiation	Contacter soi-même l'autre partie pour présenter le processus
Demander si la partie pense que la médiation pourra lui être utile	Demander si la partie pense être le genre de personne susceptible de prendre part à une médiation
Demander si la partie pense que la médiation s'applique à son cas ou s'enquérir de ses réticences	



Mediation Week 11-16/10/2021



FEDERALE BEMIDDELINGSKOMMISSIE
COMMISSION FÉDÉRALE DE MÉDIATION

Opter pour la médiation

Défavorise	Favorise
Présenter ce en quoi on croit	Présenter ce qui va être fait
Présenter la médiation comme une option parmi d'autres ou un mode alternatif	Mettre en avant le caractère routinier de la médiation
Demander l'avis sur la volonté de l'autre partie à entrer en médiation	Contacter soi-même l'autre partie pour présenter le processus
Demander si la partie pense que la médiation pourra lui être utile	Demander si la partie pense être le genre de personne susceptible de prendre part à une médiation
Demander si la partie pense que la médiation s'applique à son cas ou s'enquérir de ses réticences	Demander directement si la partie est disposée à tenter l'expérience, à s'engager dans le processus



Mediation Week 11-16/10/2021



FEDERALE BEMIDDELINGSKOMMISSIE
COMMISSION FÉDÉRALE DE MÉDIATION

Opter pour la médiation

- Au final... les parties ont surtout besoin d'être convaincues...
 - Que ce qu'elles vont faire est normal
 - Que ce qu'elles vont faire est positif et/ou leur évitera des désagréments
 - Que ce qu'elles vont faire répond à leurs besoins (de justice, de contrôle, ...)
 - Que la personne qui les encadrera possède l'expertise pour les aider



Mediation Week 11-16/10/2021



FEDERALE BEMIDDELINGSCOMMISSIE
COMMISSION FÉDÉRALE DE MÉDIATION

Narration: Se souvenir et communiquer



Mediation Week



FEDERALE BEMIDDELINGSKOMMISSIE
COMMISSION FÉDÉRALE DE MÉDIATION

Se souvenir... Les défauts de la mémoire

- La mémoire est faillible, ce n'est un secret pour personne
 - Erreurs d'omission
 - Erreurs de confusion
 - Erreurs de dénaturation
 - Biais de négativité
- Favoriser le rappel
 - Questions ouvertes : Exactitude > Précision
 - S'enquérir de détails: Précision ↑↑ Exactitude ↓↓



Mediation Week 11-16/10/2021



FEDERALE BEMIDDELINGSCOMMISSIE
COMMISSION FÉDÉRALE DE MÉDIATION

Se souvenir... Les défauts de la mémoire

Les questions et leurs conséquences



Mediation Week 11-16/10/2021



FEDERALE BEMIDDELINGSCOMMISSIE
COMMISSION FÉDÉRALE DE MÉDIATION

Se souvenir... Les défauts de la mémoire

Les questions et leurs conséquences

Quel jour s'est produit l'accident?



Mediation Week 11-16/10/2021



FEDERALE BEMIDDELINGSCOMMISSIE
COMMISSION FÉDÉRALE DE MÉDIATION

Se souvenir... Les défauts de la mémoire

Les questions et leurs conséquences

Quel jour s'est produit l'accident?

Accroît la volonté de produire une réponse précise (mais pas nécessairement exacte)



Mediation Week 11-16/10/2021



FEDERALE BEMIDDELINGSCOMMISSIE
COMMISSION FÉDÉRALE DE MÉDIATION

Se souvenir... Les défauts de la mémoire

Les questions et leurs conséquences

Quel jour s'est produit l'accident?	Accroît la volonté de produire une réponse précise (mais pas nécessairement exacte)
	Suggère que le moment de l'accident est important (plus important que le lieu?)



Mediation Week 11-16/10/2021



FEDERALE BEMIDDELINGSCOMMISSIE
COMMISSION FÉDÉRALE DE MÉDIATION

Se souvenir... Les défauts de la mémoire

Les questions et leurs conséquences	
Quel jour s'est produit l'accident?	Accroît la volonté de produire une réponse précise (mais pas nécessairement exacte)
	Suggère que le moment de l'accident est important (plus important que le lieu?)
	Affecte négativement la mémoire des informations non-questionnées (chez toutes les parties)



Se souvenir... Les défauts de la mémoire

Les questions et leurs conséquences	
Quel jour s'est produit l'accident?	Accroît la volonté de produire une réponse précise (mais pas nécessairement exacte)
	Suggère que le moment de l'accident est important (plus important que le lieu?)
	Affecte négativement la mémoire des informations non-questionnées (chez toutes les parties)
L'accident s'est-il produit un mercredi?	



Se souvenir... Les défauts de la mémoire

Les questions et leurs conséquences	
Quel jour s'est produit l'accident?	Accroît la volonté de produire une réponse précise (mais pas nécessairement exacte)
	Suggère que le moment de l'accident est important (plus important que le lieu?)
	Affecte négativement la mémoire des informations non-questionnées (chez toutes les parties)
L'accident s'est-il produit un mercredi?	Augmente la probabilité de la réponse « mercredi » par rapport aux autres jours



Se souvenir... Les défauts de la mémoire

Les questions et leurs conséquences	
Quel jour s'est produit l'accident?	Accroît la volonté de produire une réponse précise (mais pas nécessairement exacte)
	Suggère que le moment de l'accident est important (plus important que le lieu?)
	Affecte négativement la mémoire des informations non-questionnées (chez toutes les parties)
L'accident s'est-il produit un mercredi?	Augmente la probabilité de la réponse « mercredi » par rapport aux autres jours
Quel jour s'est produit le crash?	



Se souvenir... Les défauts de la mémoire

Les questions et leurs conséquences	
Quel jour s'est produit l'accident?	Accroît la volonté de produire une réponse précise (mais pas nécessairement exacte)
	Suggère que le moment de l'accident est important (plus important que le lieu?)
	Affecte négativement la mémoire des informations non-questionnées (chez toutes les parties)
L'accident s'est-il produit un mercredi?	Augmente la probabilité de la réponse « mercredi » par rapport aux autres jours
Quel jour s'est produit le crash?	Augmente la perception de l'intensité de l'événement négatif

Pouvez-vous m'en dire plus...?



Mediation Week 11-16/10/2021



FEDERALE BEMIDDELINGSKOMMISSIE
COMMISSION FÉDÉRALE DE MÉDIATION

Evaluation et sélection: Prendre des décisions



Mediation Week



FEDERALE BEMIDDELINGSKOMMISSIE
COMMISSION FÉDÉRALE DE MÉDIATION

Nombre d'options

Au plus au mieux?

- Plus le nombre d'alternatives est élevé, plus grande est la probabilité que les préférences divergent
- L'abondance de choix démotive plus qu'elle ne motive
- L'augmentation du choix affecte négativement la satisfaction par rapport au choix retenu



Mediation Week 11-16/10/2021



FEDERALE BEMIDDELINGSCOMMISSIE
COMMISSION FÉDÉRALE DE MÉDIATION

Présentation d'options

- Mise en avant des avantages ou des inconvénients de chaque option ?
- Evaluation des options séparément ou de façon conjointe?
- Evaluation individuelle ou conjointe?
- Choisir ce qui convient ou rejeter ce qui ne convient pas?
 - Les avantages pèsent plus de poids lorsqu'on choisit (et inversement)
 - Le choix favorise l'analyse globale, le rejet l'analyse en détail et la prudence
 - Le choix augmente l'attractivité de l'option sélectionnée (rationalisation)
 - Le choix augmente l'implication des parties dans leur décision



Prendre des décisions

- L'être humain n'est pas toujours aussi logique qu'il ne voudrait le croire
- Influence
 - Du contexte de présentation
 - Des motivations poursuivies
 - Des ressources cognitives à disposition



Mediation Week 11-16/10/2021



FEDERALE BEMIDDELINGSCOMMISSIE
COMMISSION FÉDÉRALE DE MÉDIATION

Réguler les émotions



Mediation Week



FEDERALE BEMIDDELINGSCOMMISSIE
COMMISSION FÉDÉRALE DE MÉDIATION

Emotions au centre du conflit

« Reconnaître que nous sommes en conflit revient à reconnaître que nous avons été émotionnellement bousculé.e » (Jones & Bodker, 2001)

Effets des émotions lors des conflits

- Heuristiques de jugements → biais
- Risque d'inondation émotionnelle
- Détérioration de la communication
 - Escalade du conflit

Facteur perturbateur
Evitement ou suppression

Santé détériorée

Activation inchangée

Charge cognitive importante

Communication perturbée



Mediation Week 11-16/10/2021



FEDERALE BEMIDDELINGSCOMMISSIE
COMMISSION FÉDÉRALE DE MÉDIATION

Emotions au centre du conflit

« Reconnaître que nous sommes en conflit revient à reconnaître que nous avons été émotionnellement bousculé.e » (Jones & Bodker, 2001)

Effets des émotions lors des conflits

- Heuristiques de jugements → biais
- Risque d'inondation émotionnelle
- Détérioration de la communication
 - Escalade du conflit

Facteur perturbateur
Evitement ou suppression



Le centre de tout
Gestion et régulation

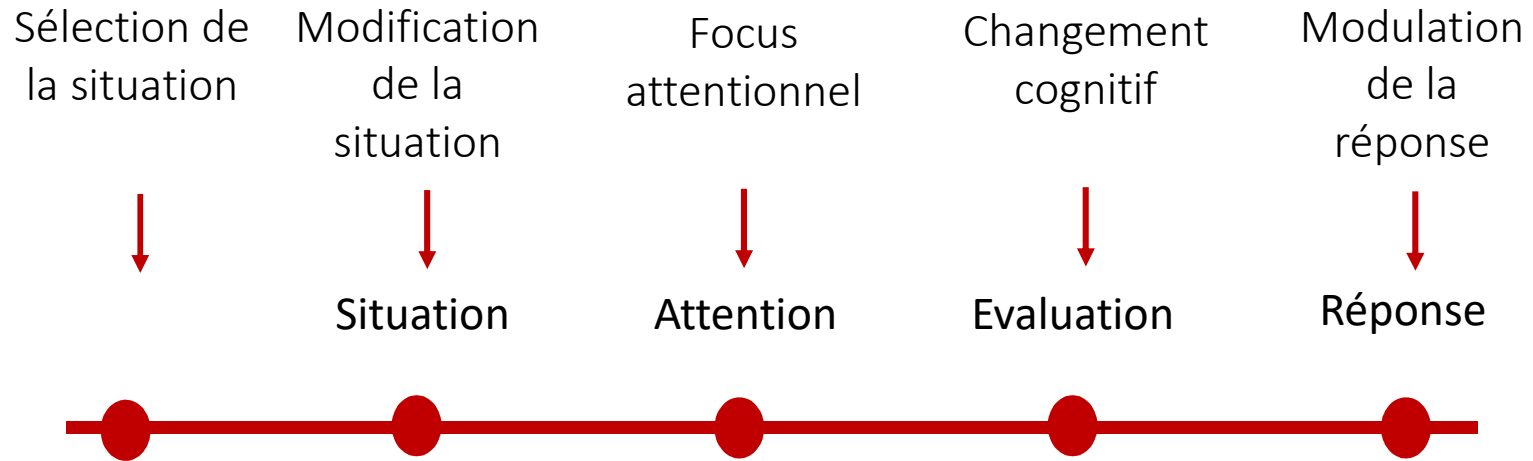


Mediation Week 11-16/10/2021



FEDERALE BEMIDDELINGSKOMMISSIE
COMMISSION FÉDÉRALE DE MÉDIATION

Le processus émotionnel



Mediation Week 11-16/10/2021



FEDERALE BEMIDDELINGSKOMMISSIE
COMMISSION FÉDÉRALE DE MÉDIATION

Les stratégies de régulation sociale

Stratégie

Objectif

Moment/situation



Mediation Week 11-16/10/2021



FEDERALE BEMIDDELINGSKOMMISSIE
COMMISSION FÉDÉRALE DE MÉDIATION

Les stratégies de régulation sociale

Stratégie	Objectif	Moment/situation
Contrôle expressif	Empêcher l'expression, les débordements	



Mediation Week 11-16/10/2021



FEDERALE BEMIDDELINGSKOMMISSIE
COMMISSION FÉDÉRALE DE MÉDIATION

Les stratégies de régulation sociale

Stratégie	Objectif	Moment/situation
Contrôle expressif	Empêcher l'expression, les débordements	Phase de narration, risque d'escalade



Mediation Week 11-16/10/2021



FEDERALE BEMIDDELINGSKOMMISSIE
COMMISSION FÉDÉRALE DE MÉDIATION

Les stratégies de régulation sociale

Stratégie	Objectif	Moment/situation
Contrôle expressif	Empêcher l'expression, les débordements	Phase de narration, risque d'escalade
Distraction	Détourner l'attention de l'émotion	



Mediation Week 11-16/10/2021



FEDERALE BEMIDDELINGSKOMMISSIE
COMMISSION FÉDÉRALE DE MÉDIATION

Les stratégies de régulation sociale

Stratégie	Objectif	Moment/situation
Contrôle expressif	Empêcher l'expression, les débordements	Phase de narration, risque d'escalade
Distraction	Détourner l'attention de l'émotion	Inondation émotionnelle



Mediation Week 11-16/10/2021



FEDERALE BEMIDDELINGSCOMMISSIE
COMMISSION FÉDÉRALE DE MÉDIATION

Les stratégies de régulation sociale

Stratégie	Objectif	Moment/situation
Contrôle expressif	Empêcher l'expression, les débordements	Phase de narration, risque d'escalade
Distraction	Détourner l'attention de l'émotion	Inondation émotionnelle
Réévaluation cognitive	Transformer, réduire, dépasser l'émotion	



Mediation Week 11-16/10/2021



FEDERALE BEMIDDELINGSKOMMISSIE
COMMISSION FÉDÉRALE DE MÉDIATION

Les stratégies de régulation sociale

Stratégie	Objectif	Moment/situation
Contrôle expressif	Empêcher l'expression, les débordements	Phase de narration, risque d'escalade
Distraction	Détourner l'attention de l'émotion	Inondation émotionnelle
Réévaluation cognitive	Transformer, réduire, dépasser l'émotion	Centre du processus



Mediation Week 11-16/10/2021



FEDERALE BEMIDDELINGSCOMMISSIE
COMMISSION FÉDÉRALE DE MÉDIATION

Les stratégies de régulation sociale

	Objectif	Moment/situation
Contrôle expressif	Empêcher l'expression, les débordements	Phase de narration, risque d'escalade
Distraction	Détourner l'attention de l'émotion	Inondation émotionnelle
Réévaluation cognitive	Transformer, réduire, dépasser l'émotion	Centre du processus
Soutien socio-affectif	Soulager la détresse, reconnaître le vécu	



Mediation Week 11-16/10/2021



FEDERALE BEMIDDELINGSCOMMISSIE
COMMISSION FÉDÉRALE DE MÉDIATION

Les stratégies de régulation sociale

	Objectif	Moment/situation
Contrôle expressif	Empêcher l'expression, les débordements	Phase de narration, risque d'escalade
Distraction	Détourner l'attention de l'émotion	Inondation émotionnelle
Réévaluation cognitive	Transformer, réduire, dépasser l'émotion	Centre du processus
Soutien socio-affectif	Soulager la détresse, reconnaître le vécu	Tout au long (créer du lien)

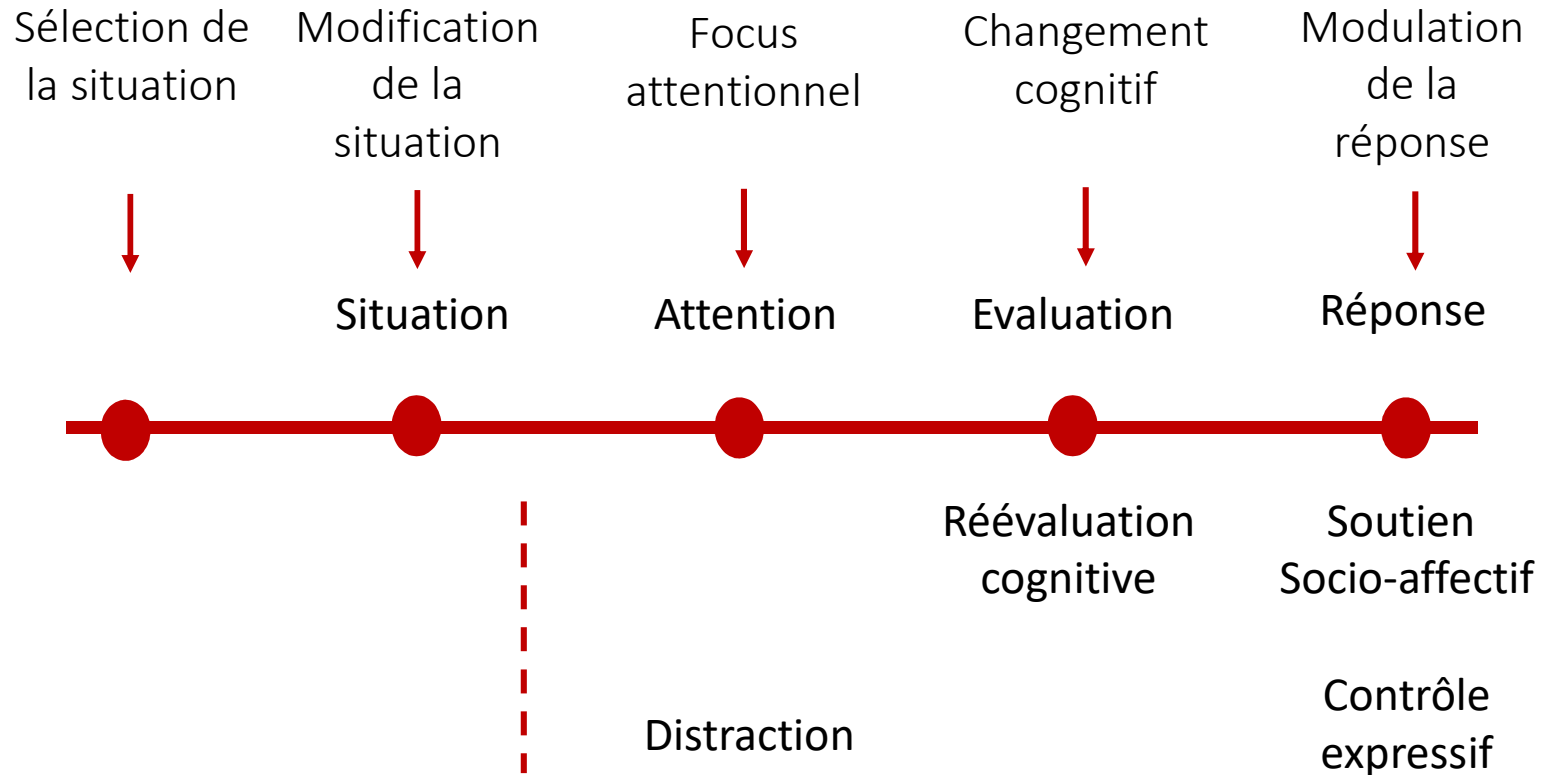


Mediation Week 11-16/10/2021



FEDERALE BEMIDDELINGSCOMMISSIE
COMMISSION FÉDÉRALE DE MÉDIATION

Les stratégies de régulation sociale



Mediation Week 11-16/10/2021



FEDERALE BEMIDDELINGSKOMMISSIE
COMMISSION FÉDÉRALE DE MÉDIATION

Régulation d'émotions

- Par sa simple présence, le.la médiateur.trice affecte déjà le ressenti émotionnel des parties et leur motivation à s'auto-réguler
- Le.la médiateur.trice n'est pas la seule personne à pratiquer la régulation sociale
- La pratique de régulation sociale est porteuse de métamessage et peut conduire à des retours de manivelle

Faut-il ou non travailler sur la gestion des émotions?

.... La question est une non-question, le.la médiateur.trice n'a, à vrai dire, pas le choix...



Mediation Week 11-16/10/2021



FEDERALE BEMIDDELINGSKOMMISSIE
COMMISSION FÉDÉRALE DE MÉDIATION



Mediationweek

11-16/10/2021



EEN INITIATIEF VAN DE FEDERALE BEHOUDINGSKOMMISSIE
UNE INITIATIVE DE LA COMMISSION FÉDÉRALE DE MÉDIATION

Merci pour votre attention

 **UCLouvain**

