
Sommaire

Introduction	7
1 Définitions	9
Les risques psychosociaux	9
La place de la médiation dans notre société	12
La place de l'activité professionnelle dans notre société	16
Conflit et crise	17
Qu'est-ce que l'approche systémique ?	18
Qu'est-ce qu'un changement ?	22
Les ressorts les plus fréquents dans toute période de crise	24
2 Quelques situations de médiation	39
Problèmes entre deux personnes	40
Problèmes entre un groupe et une personne	41
Problèmes entre deux instances	42
Problèmes de chantage	43
La prise d'otages	45
Problèmes de conflit social	45
La question du transfert de compétences	47
3 Le travail avec la demande	51
Identifier le contexte dans lequel émerge la demande de médiation	52

Identifier clairement l'origine et les spécificités de cette demande	58
Identifier les attentes et les demandes cachées	60
Contractualiser l'intervention	64
4 L'état d'esprit du médiateur	67
Le recadrage systémique	69
Les problèmes déontologiques du médiateur	79
5 Les outils du médiateur	89
La question du consensus	89
Rester, à tout moment, maître du contexte	92
Introduire des nuances	106
Utiliser des techniques dans la communication	111
Utiliser des objets de médiation ou des objets métaphoriques	125
Affecter des tâches	130
Élaborer en groupe la stratégie de médiation	134
Mettre en place une logique d'apprentissage	134
6 La gestion par les problèmes	141
Une anticipation créatrice	141
Les différents types de problèmes	143
La mise en place de cette stratégie	148
7 Trois exemples de médiation	151
1. Un chef de service bouc émissaire	151
2. Un conflit opposant deux directeurs régionaux	154
3. Une logique de disqualification	158
Conclusion	167
Bibliographie	169