

APERÇU DES  
ENJEUX  
PSYCHOLOGIQUES  
EN MÉDIATION

Stephanie Demoulin

UCLouvain

# Médiation

**Pré-médiation**

**Narration**

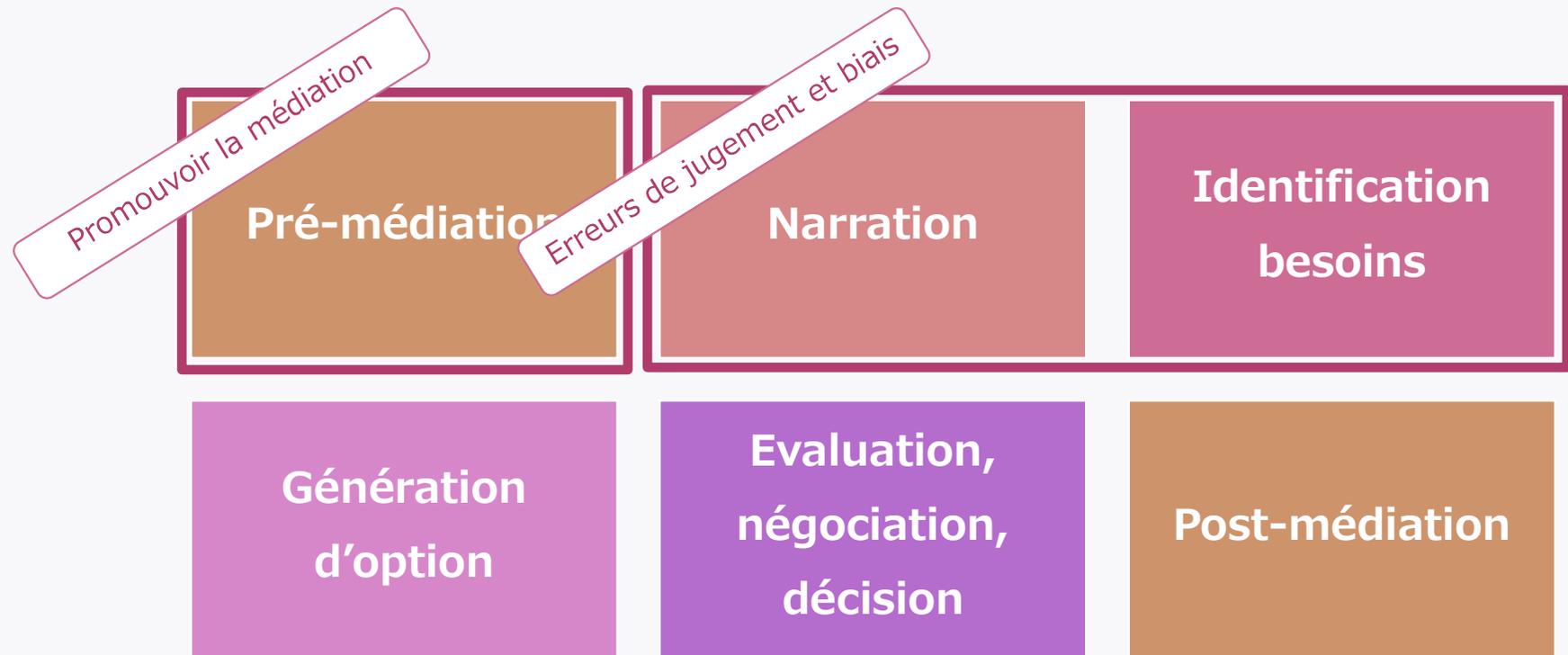
**Identification  
besoins**

**Génération  
d'option**

**Evaluation,  
négociation,  
décision**

**Post-médiation**

# Psychologie et médiation



## Enjeu 1:

# Promouvoir la médiation

- Types de conflits
- Ampleur et maturité du conflit
- Présentation de la médiation





# Enjeu 1:

## Promouvoir la médiation

- **Facteurs individuels**
  - Variables démographiques
  - Personnalité
- **Facteurs sociaux**
  - Saillance
  - Normes
- **Facteurs contextuels**
  - Types de conflits
  - Ampleur et maturité du conflit
  - Présentation de la médiation



# Enjeu 1:

## Promouvoir la médiation

- **Facteurs individuels**
  - Variables démographiques
  - Personnalité
- **Facteurs sociaux**
  - Saillance
  - Normes
- **Facteurs contextuels**
  - Types de conflits
  - Ampleur et maturité du conflit
  - Présentation de la médiation



# Enjeu 1:

## Promouvoir la médiation

- **Facteurs individuels**
  - Variables démographiques
  - Personnalité
- **Facteurs sociaux**
  - Visibilité
  - Normes
- **Facteurs contextuels**
  - Types de conflits
  - Ampleur et maturité du conflit
  - Présentation de la médiation

Promotion

Incitation

Obligation

# Enjeu 1:

## Promouvoir la médiation

- **Facteurs individuels**
  - Variables démographiques
  - Personnalité
- **Facteurs sociaux**
  - Visibilité
  - Normes
- **Facteurs contextuels**
  - Types de conflits
  - Ampleur et maturité du conflit
  - Présentation de la médiation



# Enjeu 1:

## Promouvoir la médiation

- **Facteurs individuels**
  - Variables démographiques
  - Personnalité
- **Facteurs sociaux**
  - Visibilité
  - Normes
- **Facteurs contextuels**
  - Types de conflits
  - Ampleur et maturité du conflit
- **Présentation de la médiation**



# PRÉSENTATION DE LA MÉDIATION

Elizabeth Stokoe et collaborateurs

---

Défavorise

Favorise

# PRÉSENTATION DE LA MÉDIATION

Elizabeth Stokoe et collaborateurs

---

**Défavorise**

**Favorise**

Présenter ce en quoi on croit

# PRÉSENTATION DE LA MÉDIATION

Elizabeth Stokoe et collaborateurs

---

**Défavorise**

Présenter ce en quoi on croit

**Favorise**

Présenter ce qui va être fait

Rassurer

# PRÉSENTATION DE LA MÉDIATION

Elizabeth Stokoe et collaborateurs

## Défavorise

Présenter ce en quoi on croit

Présenter la médiation comme  
une option parmi d'autres ou  
un mode alternatif

## Favorise

Présenter ce qui va être fait

Rassurer

# PRÉSENTATION DE LA MÉDIATION

Elizabeth Stokoe et collaborateurs

## Défavorise

Présenter ce en quoi on croit

Présenter la médiation comme  
une option parmi d'autres ou  
un mode alternatif

## Favorise

Présenter ce qui va être fait

Rassurer

Mettre en avant le caractère  
routinier de la médiation

Rendre le processus normal

# PRÉSENTATION DE LA MÉDIATION

Elizabeth Stokoe et collaborateurs

## Défavorise

Présenter ce en quoi on croit

Présenter la médiation comme  
une option parmi d'autres ou  
un mode alternatif

Demander l'avis sur la volonté  
de l'autre partie à entrer en  
médiation

## Favorise

Présenter ce qui va être fait

Rassurer

Mettre en avant le caractère  
routinier de la médiation

Rendre le processus normal

# PRÉSENTATION DE LA MÉDIATION

Elizabeth Stokoe et collaborateurs

## Défavorise

Présenter ce en quoi on croit

Présenter la médiation comme une option parmi d'autres ou un mode alternatif

Demander l'avis sur la volonté de l'autre partie à entrer en médiation

## Favorise

Présenter ce qui va être fait

Mettre en avant le caractère routinier de la médiation

Contacteur soi-même l'autre partie pour présenter le processus

Rassurer

Rendre le processus normal

Contre les biais

# PRÉSENTATION DE LA MÉDIATION

Elizabeth Stokoe et collaborateurs

## Défavorise

Présenter ce en quoi on croit

Présenter la médiation comme une option parmi d'autres ou un mode alternatif

Demander l'avis sur la volonté de l'autre partie à entrer en médiation

Demander si la personne pense que la médiation pourra lui être utile

## Favorise

Présenter ce qui va être fait

Mettre en avant le caractère routinier de la médiation

Contacteur soi-même l'autre partie pour présenter le processus

Rassurer

Rendre le processus normal

Contre les biais

# PRÉSENTATION DE LA MÉDIATION

Elizabeth Stokoe et collaborateurs

## Défavorise

Présenter ce en quoi on croit

Présenter la médiation comme une option parmi d'autres ou un mode alternatif

Demander l'avis sur la volonté de l'autre partie à entrer en médiation

Demander si la personne pense que la médiation pourra lui être utile

## Favorise

Présenter ce qui va être fait

Mettre en avant le caractère routinier de la médiation

Contacteur soi-même l'autre partie pour présenter le processus

Demander si la personne pense être le genre de personne susceptible de gérer positivement ses conflits

Rassurer

Rendre le processus normal

Contre les biais

Faire appel au sens moral

# PRÉSENTATION DE LA MÉDIATION

Elizabeth Stokoe et collaborateurs

## Défavorise

Présenter ce en quoi on croit

Présenter la médiation comme une option parmi d'autres ou un mode alternatif

Demander l'avis sur la volonté de l'autre partie à entrer en médiation

Demander si la personne pense que la médiation pourra lui être utile

Demander si la personne pense que la médiation s'applique à son cas ou s'enquérir de ses réticences

## Favorise

Présenter ce qui va être fait

Mettre en avant le caractère routinier de la médiation

Contacteur soi-même l'autre partie pour présenter le processus

Demander si la personne pense être le genre de personne susceptible de gérer positivement ses conflits

Rassurer

Rendre le processus normal

Contre les biais

Faire appel au sens moral

# PRÉSENTATION DE LA MÉDIATION

Elizabeth Stokoe et collaborateurs

## Défavorise

Présenter ce en quoi on croit

Présenter la médiation comme une option parmi d'autres ou un mode alternatif

Demander l'avis sur la volonté de l'autre partie à entrer en médiation

Demander si la personne pense que la médiation pourra lui être utile

Demander si la personne pense que la médiation s'applique à son cas ou s'enquérir de ses réticences

## Favorise

Présenter ce qui va être fait

Mettre en avant le caractère routinier de la médiation

Contacter soi-même l'autre partie pour présenter le processus

Demander si la personne pense être le genre de personne susceptible de gérer positivement ses conflits

Demander directement si la personne est disposée à tenter l'expérience, à s'engager dans le processus

Rassurer

Rendre le processus normal

Contrer les biais

Faire appel au sens moral

Favoriser l'engagement



# Enjeu 1:

## Promouvoir la médiation

- **Facteurs individuels**
- Variables démographiques
- Personnalité
- **Facteurs sociaux**
- Saillance
- Normes
- **Facteurs contextuels**
- Types de conflits
- Ampleur et maturité du conflit
- Présentation de la médiation

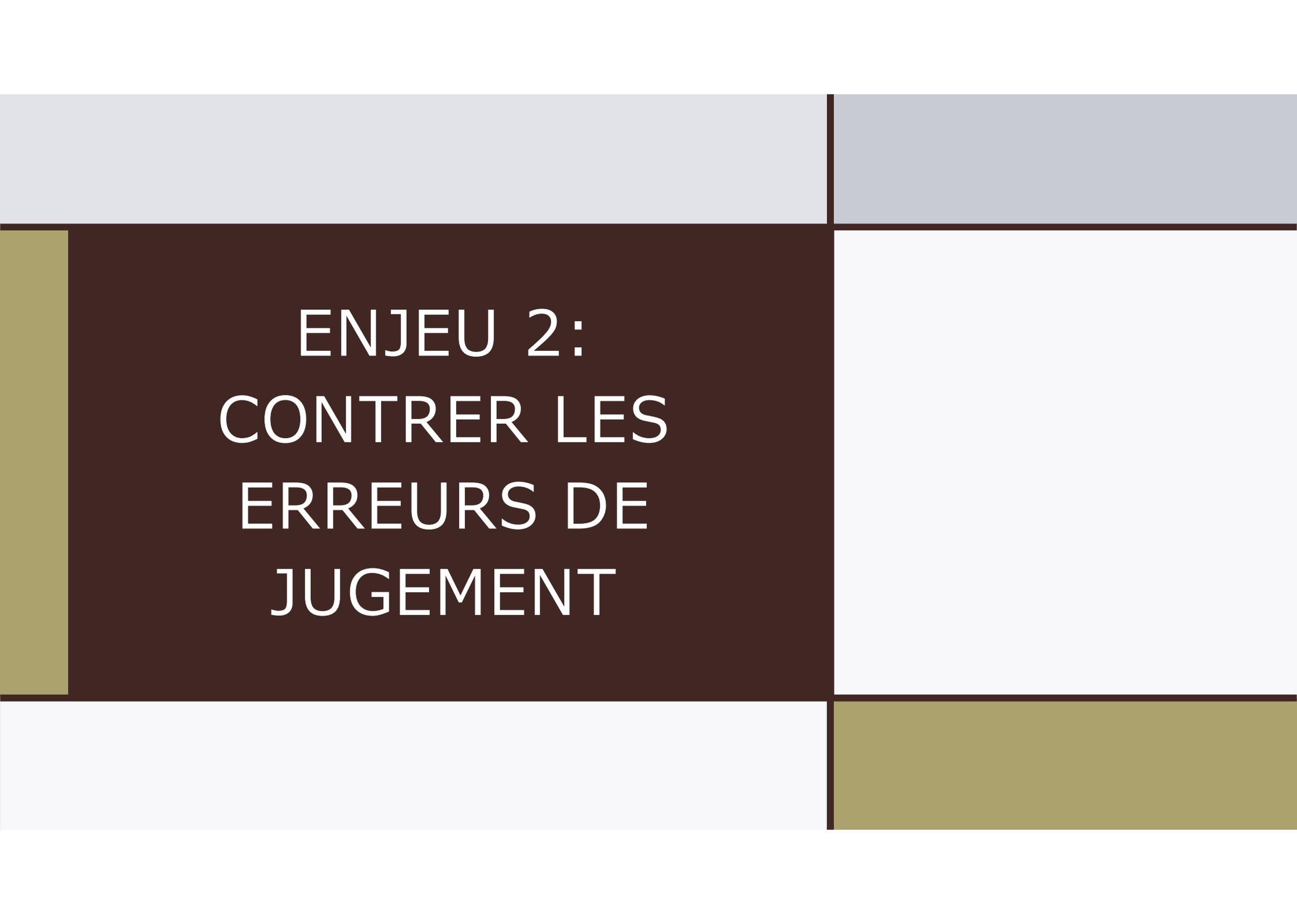
Compréhension

Justice

Médiation comme une  
réponse à des besoins  
fondamentaux

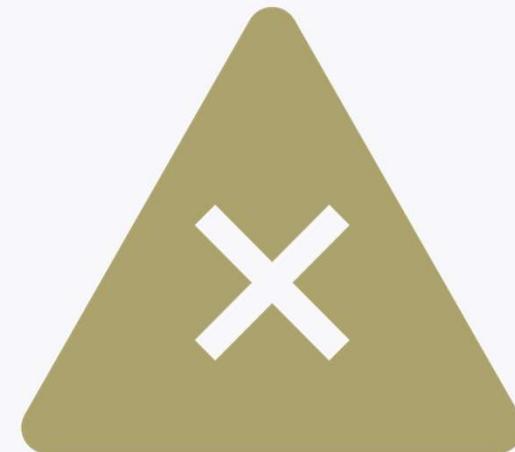
Contrôle

Reconnaissance



ENJEU 2:  
CONTRE LES  
ERREURS DE  
JUGEMENT

# Erreurs/biais de jugement



# Prévenir les erreurs

# Prévenir les erreurs



**INFORMATION**



PRÉSERVER LES  
RESSOURCES COGNITIVES



ACCROÎTRE LA  
MOTIVATION



RÉGULER LES ÉMOTIONS

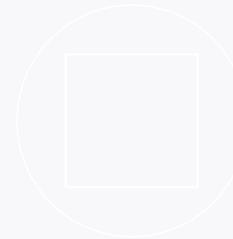
# Prévenir les erreurs



**INFORMATION**



**PRÉSERVER LES  
RESSOURCES COGNITIVES**



ACCROÎTRE LA  
MOTIVATION



RÉGULER LES ÉMOTIONS

# Prévenir les erreurs



**INFORMATION**



**PRÉSERVER LES  
RESSOURCES COGNITIVES**



**ACCROÎTRE LA  
MOTIVATION**



**RÉGULER LES ÉMOTIONS**

# Prévenir les erreurs



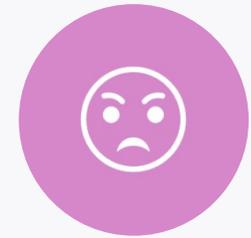
**INFORMATION**



**PRÉSERVER LES  
RESSOURCES COGNITIVES**



**ACCROÎTRE LA  
MOTIVATION**



**RÉGULER LES ÉMOTIONS**

**Petit détour  
par ..**

**Le biais de  
négativité**

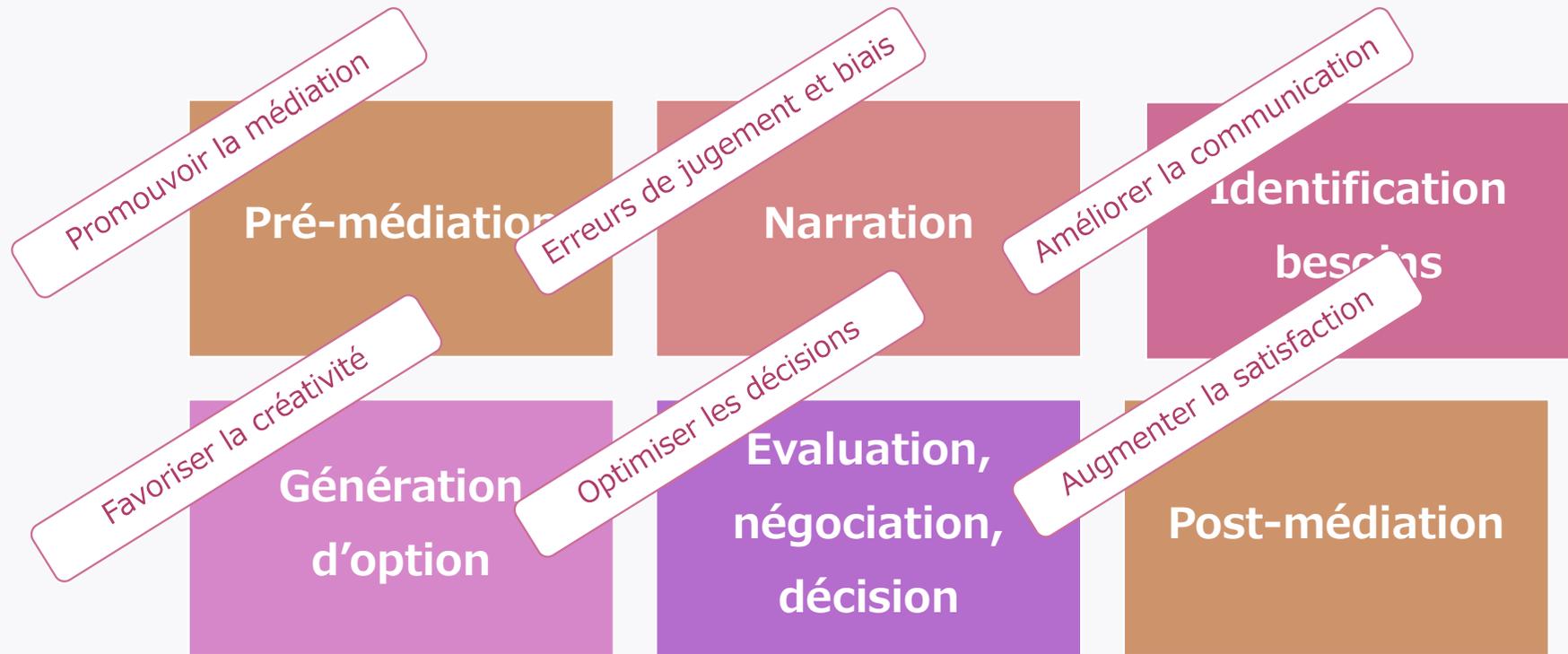
**Le poids de la négativité**

**Les effets mémoriels**

**L'impact sur les relations**

Attention accrue des gestionnaires de conflit sur leurs propres biais ou erreurs qui risquent d'influencer (indirectement) les parties et le cours de la médiation..

# Psychologie et médiation



# PSYCHOLOGIE ET MÉDIATION

Merci ! Questions ?

Stéphanie Demoulin

## PSYCHOLOGIE DE LA MÉDIATION ET DE LA GESTION DES CONFLITS



**MARDAGA**  
- SUPÉRIEUR -

UCLouvain