

## **Une négociation ratée peut-elle être sauvée par une médiation ?**

Autant vous le dire tout de suite, ce n'est pas moi qui ai choisi le titre de mon intervention...Je n'aurais jamais osé tenter ainsi la polémique !

La médiation est encore si peu entrée dans nos habitudes que ça n'est peut-être pas un bon argument que de la mettre en compétition avec la négociation plus classique.

Pourtant, cette mise en parallèle a l'intérêt non négligeable de me permettre d'aborder les spécificités de la médiation.

La médiation est un mode amiable de règlement des litiges qui souffre d'un déficit d'image en France.

Bien que feu le médiateur de la République ait laissé une empreinte forte dans l'esprit des français, personne, sauf ceux qui y ont participé directement, ne sait ce qu'est vraiment une médiation.

Si pour faire une médiation il faut des parties qui souhaitent trouver un terrain d'entente pour régler leur différend, il faut aussi un médiateur.

C'est là sans doute que la différence essentielle va se faire sentir entre la médiation et la négociation.

### **Qui est le médiateur ?**

Le médiateur doit être un professionnel de la communication et de la relation, c'est-à-dire quelqu'un qui s'est formé à la technique de la médiation, qui continue de se former pour améliorer ses prestations et analyse régulièrement sa pratique afin de comprendre mieux ce qu'il fait et pourquoi il le fait.

La présence active de ce tiers neutre et impartial va faire que la parole, au lieu de rebondir d'un protagoniste à l'autre, sans vraiment pouvoir être entendue, va être accueillie, sans jugement ni a priori et donc mieux entendue et mieux comprise.

Dans une négociation, les parties en litige partent en général de là où elles en sont, chacune étant persuadée qu'elle sait ce qui s'est passé avant et pourquoi on est arrivés au conflit.

En médiation, on va tenter de dénouer les nœuds qui se sont progressivement noués et tendus au fil des malentendus successifs qui, le plus souvent, font naître les litiges.

### **Que fait le médiateur ?**

Le premier travail du médiateur va être de comprendre et surtout de permettre aux protagonistes de comprendre comment on en est arrivés là.

Cette question est celle que j'aime bien poser en début de médiation. Le récit que chacun va faire de ce qu'il a vécu de cette situation permet, le plus souvent de remettre à plat bon nombre de préjugés et de projections qui ont alimenté méfiance et incompréhension pour aboutir au conflit.

Dans une négociation, chacun fourbit ses armes et ses répliques lorsque l'autre parle. Dans la médiation, notamment par la technique de reformulation, chacun va devoir et pouvoir entendre vraiment ce qui est dit par l'autre et sortir des schémas prédéterminés qui l'ont conduit à la bagarre.

Une fois que cette phase de déconstruction du conflit a fonctionné et qu'on a pu se mettre d'accord sur le désaccord, on peut rechercher les besoins et intérêts de chacun pour tenter de construire une solution.

En négociation directe, chacun a des positions à défendre, mais il n'y a pas de tiers permettant cette recherche de ce qui est essentiel pour chacun, de ce qu'il attend vraiment.

Dans une négociation, les avocats défendent les intérêts de leur client respectif et parlent bien souvent pour eux, quand ils ne négocient pas directement pour eux et même sans eux.

En médiation, les avocats sont là pour écouter leurs clients respectifs échanger, avec le médiateur d'abord puis entre eux directement quand le processus avance et les conseiller, dans la phase de recherche de solutions pour savoir ce qui est faisable ou pas, raisonnable ou pas.

### **Pourquoi ça peut marcher quand la négociation a échoué ?**

La présence de ce tiers neutre et impartial, non intéressé par le fond du litige ni par la solution éventuelle, qui va porter tous ses efforts à permettre l'échange, la communication, le dialogue, va faire toute la différence.

C'est la présence du médiateur qui peut permettre de transformer une négociation ratée en une médiation qui aboutit à un accord, je ne dis pas nécessairement son talent, souvent sa seule présence peut suffire.

La magie de la médiation, c'est la triangulation, l'existence d'un miroir intelligent, la présence d'un médiateur formé à cette technique étonnante et passionnante qui va permettre aux protagonistes de sortir de leur enfermement stérile pour découvrir de nouvelles pistes souvent inattendues et insoupçonnées.

Evidemment, ça ne fonctionne pas à chaque fois, il faut pour qu'une médiation puisse aboutir, une volonté de toutes les parties de sortir, par le haut certes, mais de sortir du conflit, et leur capacité entière, c'est-à-dire l'absence de trouble psychique avéré des protagonistes.

Il faut la collaboration des avocats et, à tout le moins, leur coopération.

Il faut que la mayonnaise prenne et que naisse cette alchimie particulière qui permet à ceux qui ne voulaient plus se voir ni se parler, de retrouver le chemin de la communication et donc de l'accord.