

Politique de médiation

Le GRIP-UQAM étant un espace où les interrelations sont nombreuses et fréquentes il n'est pas toujours exempt de conflits. Les personnes ayant toutes leurs intérêts, leurs habitudes et leurs caractères, il peut parfois y avoir des étincelles. C'est pourquoi il peut être pertinent de suivre les lignes de conduite suivantes lorsque des conflits émergent.

En cas de conflit, il est important de réagir rapidement afin de ne pas laisser les choses s'envenimer. Les personnes vivant le conflit doivent faire attention à ne pas impliquer d'autres personnes dans le conflit. De ce fait, si des personnes extérieures au conflit sont consultées, elles sont priées de garder les informations qui leur sont transmises pour elles-mêmes, de ne pas émettre de commentaires et de ne pas prendre parti. L'objectif n'est pas de désigner une ou des personnes comme étant coupables, mais de résoudre le conflit afin que toutes et tous puissent utiliser les espaces du GRIP-UQAM, s'impliquer dans les comités et participer aux activités en toute confiance et aisance.

Si une personne se sent mal à l'aise, embarrassée et en danger que ce soit au niveau émotionnel, psychologique, physique ou autre, cette personne est invitée à communiquer le plus rapidement possible avec le comité de résolution de conflit. Ce comité a la possibilité de demander l'exclusion temporaire d'une ou de plusieurs personnes qui représenteraient un inconfort, une désagrément ou un danger pour une ou plusieurs personnes. Cette exclusion ne serait qu'en attente d'une rencontre de médiation. La rencontre de médiation devrait se faire dans les 2 semaines suivant l'expulsion. Il est à noter que, dans certaines situations, il serait préférable de se référer à la politique d'inclusion et que les étapes qui seront décrites plus bas ne sont pas nécessairement applicables.

Étapes pour résoudre un conflit :

1. Une discussion entre les personnes concernées devrait avoir lieu, de préférence en face à face. Si une personne ne se sent pas à l'aise de communiquer verbalement, elle peut écrire à l'autre personne. Il est important d'avoir cette conversation à tête reposée et calmement, la communication non-violente étant primordiale pour résoudre un conflit.
 - a. Parler au Je (ex : lorsque tu dis cela, je me sens comme cela parce que..., tel comportement me fait sentir comme cela...)
 - b. Éviter les procès d'intention : personne ne sait ce qu'il se passe dans la tête d'une autre personne et dans quelle intention un geste a été posé.
 - c. Être à l'écoute : dans une démarche de résolution de conflit, il faut que chaque personne impliquée soit à l'écoute, qu'elle se présente à la rencontre avec une réflexion préalable et qu'elle soit prête à se remettre en question.
 - d. Attendre son tour de parole : ne pas couper l'autre personne peut permettre d'éviter une escalade de colère et éviter d'envenimer la situation.
 - e. Ne sont pas tolérés : les insultes, hausser le ton, ridiculiser les propos ou les comportements de l'autre personne.

- 1.1. Si une ou plusieurs personnes impliquées ont besoin d'un temps pour réfléchir à ce qui a été dit, qu'une rencontre soit organisée pour la semaine suivante. Il peut arriver que ce qui est dit soulève beaucoup d'émotions chez une ou plusieurs personnes impliquées dans le conflit. Respecter le rythme des personnes peut permettre au conflit de se résoudre et aux personnes impliquées de faire une nouvelle analyse de leurs comportements.
 - 1.2. Si une ou plusieurs personnes impliquées ne communiquent pas de manière non-violente, la rencontre peut être interrompue immédiatement.
 - 1.3. Cette étape doit se dérouler avec seulement les personnes impliquées directement dans le conflit.
2. Si la première étape n'a pas fonctionné, une personne extérieure, considérée comme neutre par tous les partis impliqués dans le conflit, peut servir de médiateur-trice. Cette personne aura pour mission de prendre connaissance des versions des partis impliqués dans le conflit et de ce qui a été fait auparavant pour régler le conflit. Ceci peut être fait verbalement ou par écrit, selon les préférences de la ou du médiatrice-teur.

Lors de la rencontre de médiation, les personnes impliquées dans le conflit peuvent amener une personne comme soutien morale. Toutefois, cette personne a la responsabilité de tenir ce qui sera dit dans la rencontre en huis clos, à moins que la permission spécifique de diffuser l'information lui soit donnée.

La médiatrice ou le médiateur peut mettre un terme à la rencontre si elle ou il juge qu'un parti impliqué dans le conflit ne collabore pas. Par ne collabore pas, nous entendons :

 - a. Une manière de communiquer violente (couper la parole, accuser, rouler des yeux, etc) ou irrespectueuse qui ne change pas même après avertissement. Le non-verbal doit être pris en considération puisqu'il compose la majorité des communications que les êtres humains font.
 - b. Si le ou la médiateur-trice a l'impression qu'un des partis ne fait pas d'effort pour résoudre le conflit ou refuse de se remettre en question.
3. Si les étapes précédentes n'ont pas fonctionné, la situation doit être amenée au comité de résolution de conflit. Il sera alors demandé à la ou aux personnes qui font la demande de produire un résumé du conflit et des étapes déjà faites pour le résoudre. Ce texte ne devrait comprendre que des faits. Ce résumé pourrait être communiqué aux autres partis impliqués dans le conflit, il est donc important que les personnes les écrivant en aient conscience, bien que cela ne devrait pas en changer le contenu. Le comité aura la responsabilité de prendre connaissance du point de vue des autres personnes impliquées. Une rencontre sera organisée entre les personnes impliquées dans le conflit afin de le résoudre.
4. Si aucune des étapes n'a fonctionné et qu'il n'y a pas eu de consensus quant à la démarche à suivre, le comité de résolution de conflit peut prendre une décision par vote. Cette décision peut impliquer l'exclusion d'une ou de plusieurs personnes de certaines instances, le renvoi si une personne est employée par le GRIP, la fin de l'implication de une ou plusieurs personnes aux comités et activités du GRIP, etc.

5. Le comité de résolution de conflit gardera des traces claires des conflits dans lesquels il a dû intervenir et des personnes impliquées. Ces traces, à teneur confidentielle, seront conservées dans un endroit sécurisé et seules les personnes liées au comité de résolution de conflits pourront y accéder. Si une personne se retrouve fréquemment en situation conflictuelle, une rencontre pourrait être organisée avec elle ou lui. L'objectif serait alors de trouver avec cette personne les comportements problématiques et de mettre au point des techniques pour qu'elle ou il améliore ces comportements.

Il est important de noter que, lorsqu'il y a un conflit, il vaut mieux ne pas impliquer d'autres personnes. Il y a une différence entre ventiler, ce qui est tout à fait sain, et prendre à parti une ou plusieurs personnes. Autant que possible, il faut éviter que des groupes ou des comités se divisent en 2 ou plusieurs factions qui s'opposent. C'est pourquoi, si une personne nous consulte ou nous fait part d'un conflit vécu, il est important d'accepter le vécu, d'offrir du support émotionnel, mais de mettre au clair que nous ne nous impliquerons pas dans le conflit. Si des confidences qui nous sont faites semblent sérieuses, il est possible de communiquer avec le comité de résolution de conflit, avec un-e employé-e ou avec tout-e représentant-e du GRIP-UQAM afin de s'assurer du bien-être des membres et de créer un espace sécuritaire, un safer space.

Nous avons conscience que le GRIP-UQAM n'est pas exempt de dynamiques de domination et que ces dynamiques peuvent influencer grandement le déroulement d'un conflit. Si une ou plusieurs personnes ont des comportements de domination, référez vous à la politique d'inclusion pour connaître les étapes que vous pouvez suivre. Si vous ressentez de l'oppression dans le conflit, vous pouvez en faire part au comité de résolution de conflit qui gardera cette information confidentielle. Le comité de résolution de conflit devra alors porter une attention particulière aux comportements de domination lors de la rencontre de médiation.

Certaines situations peuvent ne pas être considérées comme des conflits, mais bien comme des causes d'expulsion immédiate. Nous encourageons toute personne étant victime d'agression à caractère sexuel ou de harcèlement à participer à une démarche de justice réparatrice. Toutefois, si la victime refuse ce type de processus, elle n'a ni à se justifier, ni à se le faire proposer plusieurs fois. Le choix lui appartient entièrement.

Afin de respecter les personnes impliquées dans le conflit, les rencontres doivent avoir lieu dans un endroit aussi neutre que possible. Les rencontres doivent être notées dans un lieu sécuritaire afin que le comité puisse avoir connaissance de toutes les tentatives de résolution du conflit qui ont eu lieu.

Toute suggestion de technique autre pour résoudre un conflit est la bienvenue à condition que toutes les personnes impliquées dans le conflit l'acceptent. Dans certains cas, une méthode à laquelle personne n'avait pensée avant peut être celle qui permettra de mettre fin aux tensions.

Comité de résolution de conflit

- Le comité de résolution de conflit est composé de trois membres, élu-e-s en AG. Les mandats sont d'une durée de 1 an et peuvent être renouvelables.
- Un-e représentant-e du comité dans lequel se trouve le conflit peut-être impliquée dans la médiation. Cette personne doit être choisie en évitant les conflits d'intérêts et doit considérer que sa présence est requise pour faciliter le processus de médiation, tant au sein du comité par la suite que lors de la médiation. Les personnes impliquées dans le conflit doivent approuver la ou le représentant-e du comité.
- Toute personne sur ce comité devra suivre une formation dans le mois suivant son élection.
- Nous demandons aux personnes sur le comité de résolution de conflit d'être honnête et de se retirer s'il y a conflit d'intérêt afin de permettre au conflit de se résoudre dans un milieu aussi neutre que possible.
 - Si une personne se retire du comité de résolution de conflit, le comité ou les personnes impliquées dans le conflit doivent suggérer une personne pour la ou le remplacer. Le comité et/ou les partis du conflit doivent approuver la personne qui prendra provisoirement le rôle.
- Si les personnes impliquées dans le conflit considèrent qu'il y a trop de conflits d'intérêts, il peut être possible de s'adresser à des organismes extérieurs.
- Les membres du comité doivent prendre connaissance des politiques du GRIP-UQAM, de ses règlements généraux et des documents reliés à la résolution de conflit.
- Les membres du comité ne peuvent être des employé-e-s du GRIP.
- Un suivi doit être fait avec un-e membre du comité de coordination qui aura été désigné-e lors de l'AG. Cette personne se doit de garder l'anonymat des personnes impliquées dans le conflit et ne pas diffuser d'information quant au conflit à d'autres personnes. Ce système servira au suivi et à une amélioration des techniques d'interventions utilisées par le GRIP-UQAM. De ce fait, le ou la membre du CE n'aura aucun droit de vote et ne pourra en aucun cas tenter de s'ingérer dans la résolution de conflit.
- Le comité ne se rencontre pas de manière régulière, mais uniquement lorsqu'une demande de résolution de conflit lui est faite.

les membres du comité doivent:

- Faire preuve de non-jugement tout au long de la médiation pour la résolution du conflit
- Ne pas prendre de bord et garder leurs opinions pour eux/elles-mêmes
- Faire preuve de sang froid: il peut arriver que les situations soient très tendues, que des insultes soient faites ou que des comportements agressifs soient adoptés. Il est donc très important que la ou le médiateur-trice garde son sang froid. Toutefois, le ou la médiateur-trice n'a pas à accepter les insultes et peut mettre fin à une rencontre de médiation si elle ou il ne se sent pas respecté-e ou qu'elle ou il ne se sent pas en sécurité.

- Avoir une distance émotionnelle afin de mieux permettre la guérison et la résolution de conflits.
- Ne pas d'abuser de la relation.
- Démontrer de l'empathie et faire attention à ne pas tomber dans la sympathie.
 - L'empathie signifie de comprendre ce que la personne vit et de le démontrer, d'ajuster ses réactions et sa médiation en fonction de cela.
 - La sympathie est de vivre les émotions à la place des personnes ou avec elles.
- Avoir une bonne capacité à garder leur calme sous pression et en situation de stress
- Avoir conscience des oppressions qui peuvent rentrer en ligne de compte dans la situation conflictuelle.
- Utiliser un langage non accusateur, qui ne blâme pas et n'innocente pas.
- Poser des questions ouvertes lors de la rencontre ou de toute discussion avec les personnes en conflit afin de ne pas diriger les réponses.
- Préparer une liste de questions et les poser à une personne extérieure au conflit pour voir si la formulation est adéquate.
- Déterminer des règles de base qu'elle ou il partagera avec les personnes en conflit. (ex: chaque personne parle à tour de rôle, on ne coupe pas la parole, pas de réponses directes, etc.)
- à moins que ce ne soit jugé nécessaire pour les raisons mentionnées plus haut, que la personne qui fait la médiation ne fasse pas de rencontre sans toutes les personnes impliquées dans le conflit afin d'éviter la manipulation d'informations et faire attention à la manipulation (par exemple, une personne qui n'est pas d'accord avec la manière dont la médiation se déroule et qui va voir le ou la médiateur/médiatrice et qui dit: j'ai déjà assisté/connu une personne qui faisait de la médiation et qui n'aurait JAMAIS fait telle chose.)
- Communiquer à l'interne avec les autres membres du comité de résolution de conflit afin d'éviter que des informations soient mal rapportées ou déformées.
- Assurer une communication claire et constante à toutes les personnes impliquées dans le conflit, si possible en même temps pour éviter que des propos ne soient déformés.
- Mettre un cadre clair et des limites dès la première rencontre de comment se déroulera la médiation, de ce qui rejoint le rôle de la médiatrice/ du médiateur.