

# **FORMATION APPROFONDIE EN MÉDIATION FAMILIALE :**

## **Contexte interculturel**

Guide de formation en médiation familiale

### **GUIDE DU FORMATEUR**

ajef 

Association des juristes  
d'expression française  
de l'Ontario

## TABLE DES MATIÈRES

SECTIONS	ONGLET
<b>AVANT-PROPOS &amp; OBJECTIFS D'APPRENTISSAGE GÉNÉRAUX ET SPÉCIFIQUES</b>	
<b>JOUR 1 :</b> I. Accueil et brise-glace II. Mise en contexte : la culture III. Médiation familiale interculturelle : Mode d'emploi	<b>1</b>
<b>JOUR 2 :</b> III. Médiation familiale interculturelle : Mode d'emploi (suite) IV. Habiletés propres au médiateur familial interculturel	<b>2</b>
<b>JOUR 3 :</b> V. Plan parental VI. Violence conjugale et situations de hauts conflits VII. Consolidation des acquis	<b>3</b>
<b>ANNEXES (***) = à distribuer lors de la formation) :</b> Annexe 1 : Culture Annexe 2 : Analogie de l'iceberg Annexe 3 : Roue de la culture Annexe 4 : Stéréotypes, préjugés et discrimination Annexe 5 : Roue du pouvoir Annexe 6*** : Empire pandya Annexe 7*** : Empire chola Annexe 8 : Mon autoportrait	<b>4</b>

Annexe 9 : Médiation familiale et médiation familiale interculturelle

Annexe 10 : Objectifs de la médiation familiale interculturelle

Annexe 11 : Jeu-questionnaire « l'étiquette du repas »

Annexe 12 : Conflit identitaire

Annexe 13 : Étapes de la médiation traditionnelle

Annexe 14 : Tableau comparatif – médiation traditionnelle vs médiation culturelle

Annexe 15\*\*\* : Tableau comparatif – médiation traditionnelle vs médiation culturelle  
(corrigé)

Annexe 16 \*\*\* : Particularités de la médiation familiale interculturelle (corrigé)

Annexe 17 : Clôture de la médiation familiale interculturelle

Annexe 18 : Scénario de clôture

Annexe 19 : Scénario Armand et Valérie Balla

Annexe 20 : Scénario Armand et Valérie Balla – Questions à traiter

Annexe 21 : *Culturally Sensitive Mediation: The Importance of Culture in Mediation  
Accreditation*

Annexe 22 : Exercice – phrase à décoder

Annexe 23 : Cultures à haut contexte et bas contexte

Annexe 24 : La règle des fèves rapées

Annexe 25 : Scénarios de communication

Annexe 26 : Plan parental

Annexe 27 : Définition et différences entre les chicanes de couple et la violence conjugale

Annexe 28 : Scénario Monsieur Magambo

Annexe 29 : <i>Mediator Introduction to Screening Interview</i>	
Annexes 30 à 32 : Outils/Modèles de dépistage de violence conjugale	
Annexe 33*** : Co-médiation 1, scénario de Talia Garang	
Annexe 34*** : Co-médiation 1, scénario de Anderson Duhamel	
Annexe 35*** : Co-médiation 1, scénario des co-médiateurs	
Annexes 36 *** : Co-médiation 2, scénario autochtone	
<b>PRÉSENTATIONS POWERPOINT :</b>	<b>5</b>
PPT 1 : Objectifs d'apprentissage	
PPT 2 : Culture	
PPT 3 : Mode d'emploi	
PPT 4 : Processus migratoire	
PPT 5 : Les obstacles de la médiation familiale interculturelle	
PPT 6 : Résolution de conflits et communication	
PPT 7 : Définition et cycle de la violence conjugale	
PPT 8 : Obstacles des femmes immigrantes et des communautés ethnoculturelles	
PPT 9 : Rôles de participants	
<b>GUIDE SOMMAIRE DE TECHNIQUES DE MÉDIATION</b>	<b>6</b>
<b>RESSOURCES</b>	<b>7</b>
<b>NOTES DU PARTICIPANT OU DE LA PARTICIPANTE</b>	<b>8</b>

## AVANT-PROPOS

La médiation, au sens général du terme, est un processus qui vise la résolution d'un conflit par les parties en présence. Son recours découle principalement des motivations individuelles des participants à mettre définitivement fin à leurs problèmes. La finalité de la médiation est d'amener les parties à comprendre que la satisfaction de l'autre est la condition sine qua non de sa propre satisfaction. Aujourd'hui, la médiation est pratiquée à l'égard de divers conflits : familiaux, pénaux, internationaux et interculturels.

La présente formation aide à combler le besoin de formation en médiation familiale dans un contexte interculturel en français en Ontario et au Canada. La formation et le guide de formation qui l'accompagne ont été élaborés par l'Association des juristes d'expression française de l'Ontario (AJEFO) avec l'appui financier du ministère de la Justice du Canada.

La présente formation est divisée en sept sections portant spécifiquement sur la médiation familiale dans un contexte interculturel. Chaque partie du présent guide commence par un énoncé des objectifs d'apprentissage spécifiques visés, ce qui permet à l'apprenant de reconnaître les notions qu'il aura acquises à la fin de chaque section.

Les méthodes d'apprentissages utilisées dans le cadre de cette formation sont diverses et interactives. Elles visent non seulement l'acquisition de connaissances, mais aussi un apprentissage personnel sur le type de médiateur propre à l'apprenant.

## REMERCIEMENTS

L'AJEFO remercie les personnes suivantes qui ont contribué de nombreuses heures à l'élaboration de cette formation et sans qui ce projet n'aurait pas pu être réalisé :

**Me Julie Guindon**

**Me Aliciadeea Le Roc**

**Me Andrée-Anne Martel**

**Mme Danielle-Kelly Raymond**

**Me Marie-France Thériault**

**Me Alexandra Waite**

## OBJECTIFS D'APPRENTISSAGE GÉNÉRAUX

Les objectifs d'apprentissage généraux de cette formation sont énoncés ci-dessous et sont en lien avec les savoirs, savoir-faire et savoir-être de la médiation familiale:

1. Reconnaître, cerner et déficeler les questions et les enjeux principaux pouvant survenir dans le cadre de médiations familiales interculturelles.
2. Développer et mettre en pratique un jugement critique et éclairé propre au médiateur familial quant aux enjeux pouvant survenir dans le cadre de médiations familiales interculturelles.
3. Être sensibilisé aux différentes interventions possibles dans le cadre de médiations familiales interculturelles complexes et diversifiées : c'est-à-dire, conseiller, écouter, informer, aiguiller, développer, planifier, évaluer, etc.
4. Faciliter les rapprochements, les relations et les communications entre les parties dans le cadre de médiations familiales interculturelles.

## OBJECTIFS D'APPRENTISSAGE SPÉCIFIQUES

- I. **Accueil et brise-glace**
  1. Introduction
  2. Présentation des objectifs de la formation & règles de base.
- II. **Mise en contexte : la culture**
  1. Comprendre la notion de la « culture ».
  2. Reconnaître les facteurs ayant un impact sur la compréhension culturelle.
  3. Comprendre les différences culturelles à l'aide d'un exercice de groupe.
  4. Apprendre à modifier sa perspective culturelle ainsi que prendre conscience de son vécu et de sa culture pour saisir les qualités essentielles d'un médiateur familial interculturel.

### **III. Médiation familiale interculturelle : Mode d'emploi**

1. Reprendre la définition du terme « médiation familiale » et connaître la définition du terme « médiation interculturelle » retenue pour la présente formation.
2. Situer la problématique du conflit familial dans un contexte interculturel : le processus migratoire, l'intégration au pays d'accueil et le conflit identitaire.
3. Distinguer la médiation familiale interculturelle de la médiation familiale traditionnelle.
4. L'introduction – la première rencontre de médiation avec les parties et l'identification des intérêts des parties.
5. Maîtriser la clôture d'une médiation familiale interculturelle, notamment la formulation de l'entente entre les parties et la poursuite du rôle du médiateur suite à la rédaction de l'entente.
6. Mettre en pratique des habiletés et connaissances acquises dans le cadre d'un exercice concret pouvant survenir dans le contexte de médiations familiales interculturelles.

### **IV. Habiletés propres au médiateur familial interculturel**

1. Découvrir et apprendre les obstacles pouvant surgir dans le cadre de la médiation familiale interculturelle.
2. Prendre conscience de l'impact de la communication dans le contexte de la médiation familiale interculturelle.
3. Connaître et mettre en pratique les techniques propres au médiateur familial dans un contexte interculturel.

### **V. Plan parental**

1. Reconnaître et maîtriser les cas spécifiques dans le cadre de négociation du plan parental interculturel en tenant compte de la loi.
2. Étudier le plan parental propice à un contexte interculturel.

**VI. Violence conjugale et situations de hauts conflits**

1. Prendre connaissance de la définition des termes « violence conjugale » et « haut conflit » retenus dans un contexte de médiation familiale interculturelle.
2. Découvrir des techniques de médiation dans une médiation familiale interculturelle qui présente un contexte de violence conjugale et de haut conflit.

**VII. Consolidation des acquis**

1. Mettre en pratique les habiletés et connaissances acquises dans le cadre d'exercices pratiques concrets portant sur des situations de hauts conflits familiaux interculturels.

**JOUR 1 : JEUDI 2 JUIN 2016**  
**8 H 30 À 16 H 30**

**INSCRIPTION**

**Temps :** 30 minutes, 8 h 30 à 9 h

**Matériel :** Liste d'inscription  
Cartables des participants et formatrices  
Cocardes des participants et formatrices  
Tent cards des formatrices  
Ordinateur AJEFO  
Projecteur AJEFO  
Présentation PowerPoint 1 : Objectifs d'apprentissage (affichée à l'avant)

---

L'équipe de l'AJEFO accueille les participants à l'hôtel Hampton Inn.

**I. ACCUEIL ET BRISE-GLACE**

**1. Introduction.**

**Temps :** 20 minutes, 9 h à 9 h 20

**Matériel :** Tableau à feuilles mobiles (*flip-chart*)  
Mot d'introduction  
Biographies des formatrices  
Présentation PowerPoint 1 : Objectifs d'apprentissage (affichée à l'avant)

---

À titre d'introduction, présenter les points suivants :

- Souhaiter la bienvenue aux participants.
- Présenter rapidement l'AJEFO et son mandat.
- Expliquer les motifs derrière cette initiative : besoin marqué de formation en français dans le domaine de la médiation familiale ; troisième formation pour répondre au besoin en matière de contexte interculturel.

- Souligner l'accréditation du **Barreau du Haut-Canada** (3 heures et 5 minutes de professionnalisme et 14 heures et 55 minutes de droit de fond) et la reconnaissance de 15 heures et 50 minutes de **Family Mediation Canada (FMC)**.
- Présenter les formatrices et une courte biographie.
- Demander aux participants de se présenter en répondant, à tour de rôle, aux questions suivantes :
  1. Partagez votre nom
  2. Profession
  3. Objectif pour la formation
  4. Fait intéressant à son sujet (qui n'est pas relié au travail)

## 2. Présentation des objectifs de la formation & règles de base.

**Temps :** 10 minutes, 9 h 20 à 9 h 30

**Formatrice(s) :** Andrée-Anne

**Matériel :** Présentation PowerPoint 1 : Objectifs d'apprentissage (affichée à l'avant)

---

À titre de mise en contexte, présenter les points suivants :

- Expliquer que le **Jour 1** sera consacré à la mise en contexte de la médiation interculturelle ainsi que le mode d'emploi spécifique à la médiation interculturelle, le **Jour 2** permettra de compléter le volet de mode d'emploi et traitera des habiletés propres au médiateur familial interculturel et durant le **Jour 3**, les participants auront l'occasion d'apprendre davantage au sujet du plan parental dans un tel contexte, d'étudier les instances de violence conjugale et de situations de hauts conflits et enfin, de mettre en pratique les connaissances acquises au cours de la formation dans le cadre d'exercices pratiques.
- Expliquer qu'une feuille de présence sera circulée à tous les jours pour l'accréditation FMC et du BHC. Un certificat sera remis le dernier jour de formation.
- Présenter les objectifs d'apprentissage généraux de la formation et les lire à partir de la présentation **PowerPoint 1 : Objectifs d'apprentissage**. Expliquer la méthodologie fondée sur l'atteinte des objectifs d'apprentissage spécifiques et expliquer que la formation sera interactive et comprend du travail en petits groupes.

- Préciser le fonctionnement du cartable de formation et inviter les participants à feuilleter le cartable maintenant : expliquer ce qui se retrouve à chaque onglet.
- Expliquer que le succès de la présente formation repose sur la participation de chaque participant. Quoi que le temps alloué aux exercices doit être respecté dans la mesure du possible, les participants sont encouragés de poser des questions, partager leurs expériences personnelles et professionnelles et offrir leur point de vue tout au long de la formation. Il s'agit d'un espace ouvert, sans jugement. Les formatrices demandent ainsi aux participants de respecter les commentaires des autres.
- Préciser que les participants pourront se référer au **Guide sommaire des techniques de médiation** tout au long de la formation qui se retrouve à **l'onglet 6 du Guide de formation**. Ce guide présente des techniques de médiation qui ont été présentées lors de la formation générale en médiation familiale.
- Souligner l'appui financier du ministère de la Justice Canada.
- Débuter la formation.

## II. MISE EN CONTEXTE : LA CULTURE

Afficher les objectifs d'apprentissage spécifiques à l'écran à l'aide de la présentation **PowerPoint 1 : Objectifs d'apprentissage**.

**Objectifs d'apprentissage spécifiques :**

1. Comprendre la notion de la « culture ».
2. Reconnaître les facteurs ayant un impact sur la compréhension culturelle.
3. Comprendre les différences culturelles à l'aide d'un exercice de groupe.
4. Apprendre à modifier sa perspective culturelle ainsi que prendre conscience de son vécu et de sa culture pour saisir les qualités essentielles d'un médiateur familial interculturel.

### 1. Comprendre la notion de la « culture ».

**Temps :** 30 minutes, 9 h 30 à 10 h

**Matériel :** Tableau à feuilles mobiles

---

Présentation PowerPoint 2 : Culture

Annexe 1 : Culture

Annexe 2 : Analogie de l'iceberg

Annexe 3 : Roue de la culture

---

### A. Remue-méninges : la culture (15 minutes)

Expliquer aux participants qu'en travaillant avec des différences culturelles, un point de départ naturel est de comprendre et de s'entendre sur une définition de la « culture ». Il existe au-delà de 400 définitions.

Demander aux participants de répondre à la question suivante : « Qu'est-ce que la culture ? » avec leurs tables. Demander à un représentant de chaque table de prendre des notes.

Accorder **10 minutes** pour cet exercice.

Animer une discussion de groupe de **5 minutes** en demandant aux tables de présenter leurs réponses (NB : les tables ne doivent pas toutes présenter leurs réponses, puisque plusieurs des réponses se répéteront probablement). Prendre les réponses des participants et écrire les mots clés sur le tableau à feuilles mobiles.

Compléter la discussion en s'assurant de faire ressortir les points essentiels suivants, basés sur les définitions qui se retrouvent à l'**Annexe 1 : Culture** :

#### **Culture:**

- La culture est comme l'eau autour des poissons ; l'air autour des gens.
- La culture est un ensemble de modèles qui décrit le comportement passé ou détermine le comportement à venir que l'individu acquiert et transmet par le biais de symboles et qui constitue la marque distinctive d'un groupe humain. Le noyau essentiel de la culture est composé d'idées traditionnelles et particulièrement des valeurs qui y sont rattachées.
- La culture est un ensemble des traits distinctifs spirituels et matériels, intellectuels et effectifs qui caractérisent une société ou un groupe social en particulier. La culture est composée d'idées, de traditions et de valeurs qu'un individu acquiert et transmet (UNESCO).

#### **Diversité:**

- La diversité est un terme utilisé souvent pour parler des différences, ou des similarités, entre les individus. Ces différences sont reflétées par le sexe, la race, le physique, la religion et les croyances, les valeurs, l'âge, l'éducation, la langue, etc.
- La diversité comprend les opinions, les idées, les traits de personnalité, les expériences professionnelles et de vie, les compétences et les connaissances diverses des individus.
- La diversité doit même être considérée dans notre propre milieu. Par exemple, au niveau de la diversité francophone, certains fêteront la Saint-Jean baptiste en tant que fête nationale alors que d'autres dans un même environnement/une même agence, ne la fêteront pas (acadien, franco-ontarien, francophone musulman, etc.)

#### **Diversité culturelle :**

- La diversité culturelle se manifeste par la reconnaissance des différentes langues, histoires, religions, traditions, modes de vie ainsi que toutes les particularités attribuées à une culture.
- La diversité culturelle est un terme utilisé pour parler des variétés d'opinions, d'idées, de croyances et de valeurs qui existent selon l'appartenance des individus à un groupe ou à une culture en particulier.
- La diversité culturelle est caractérisée par la cohabitation, les relations et les communications qu'entretiennent des individus issus de différentes cultures.
- La diversité culturelle peut aussi exister entre les hommes et les femmes. Par exemple, la façon dont les hommes et les femmes communiquent ou échangent entre eux est une forme de diversité culturelle.

#### **Interculturalisme :**

- L'interculturalisme est un modèle d'échange qui met l'accent sur l'intégration en société des différents groupes minoritaires au groupe majoritaire.
- L'interculturalisme suppose une participation active de la société d'accueil à l'intégration des nouveaux immigrants, tout en promouvant un rapport dynamique et une compréhension mutuelle des entités culturelles différentes.
- L'interculturalisme suggère donc l'adoption d'une culture dominante, tout en préservant les différences individuelles. Sa spécificité, comparée au multiculturalisme, est qu'il reconnaît l'existence d'une culture majoritaire.

- L'interculturalisme se fait donc lorsqu'on intègre une différente culture parmi la nôtre. Un exemple du produit de l'interculturalisme serait le ministre de la Défense nationale du Cabinet du premier ministre Justin Trudeau.

#### **Multiculturalisme :**

- Modèle d'échange avec les personnes des autres cultures fondé sur la coexistence de plusieurs cultures dans un même pays.
- Le pays est une mosaïque culturelle où il est considéré comme normal que chaque groupe culturel conserve systématiquement et continue à pratiquer les valeurs de sa culture d'origine. Il n'y a pas d'incitatif ou d'objectif d'intégration des immigrants à la culture du groupe majoritaire.
- Le Canada se dit un pays multiculturel en raison des différents groupes ethniques qui y vivent. Comme toute autre société multiculturelle, plusieurs groupes ethniques/culturels peuvent composer une même communauté.

#### **B. L'identité culturelle : (5 minutes)**

- L'identité culturelle n'est pas statique : elle est une « construction dynamique » et variable, influencée par les entretiens et les échanges quotidiens. De façon générale, l'identité culturelle fait référence à la culture du pays et de façon spécifique à l'intériorisation qu'en fait chaque personne.

Afficher la citation suivante à l'aide de la présentation **PowerPoint 2 : Culture** « Chaque famille porte dans sa valise une culture, qui lui est propre tout en appartenant à une culture plus large » (Barudy, 1992).

- Expliquée de façon magistrale, que la famille est une institution sociale (constituée d'une série d'éléments interdépendants, régis par des règles) relativement stable (car malgré le haut taux de divorce, la règle reste encore qu'une union est pour la vie) qui génère des règles, des rôles et des rapports relationnels préétablis (souvent sur la base biologique).
- Ex. relations parent-enfant, existante malgré la séparation du couple.
- Malgré qu'il s'agit d'une institution stable, le système familial varie selon les cultures. Toutes les cultures possèdent leur propre modèle. À partir de ce modèle, chaque famille élabore des variantes personnelles. Les familles se structurent, développent leurs propres valeurs et traditions tout en ayant comme objectif de cimenter leur existence.

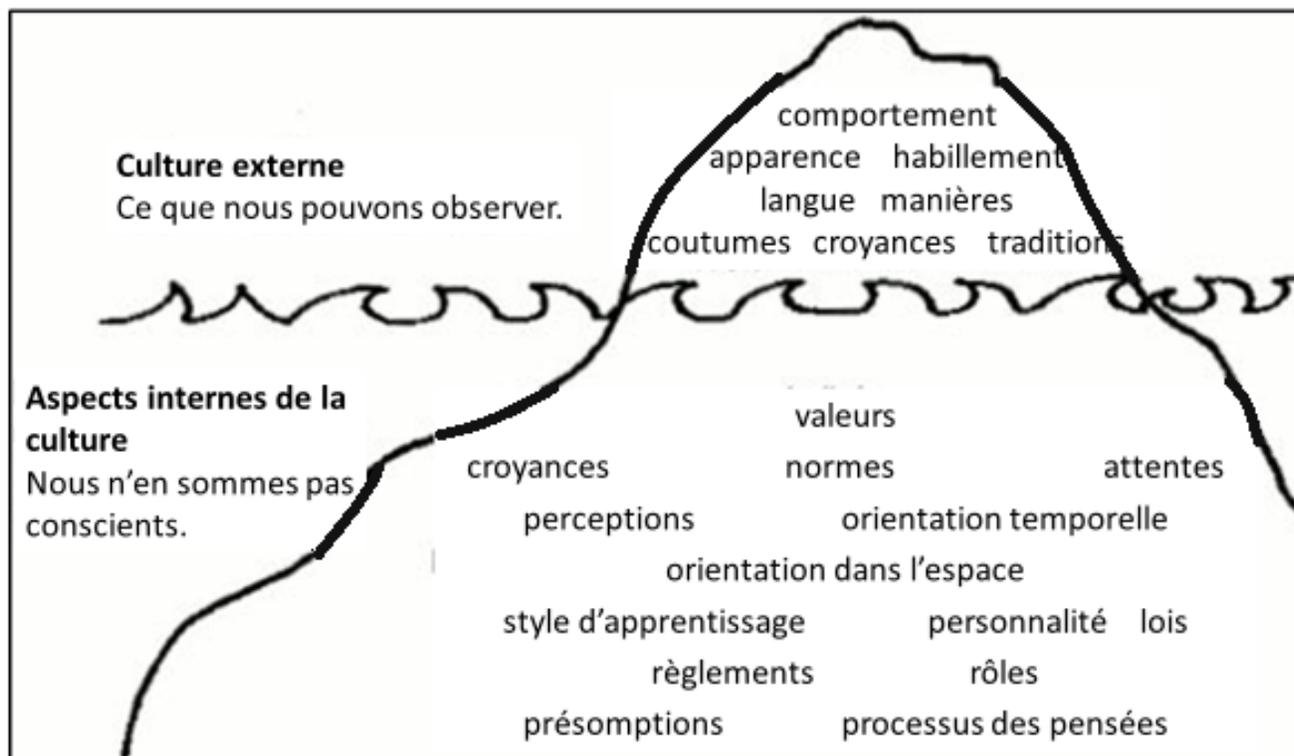
- L'immigration d'une famille peut avoir de grandes répercussions sur ses valeurs culturelles et comprendre ces réalités est un avantage pour le médiateur qui souhaite encourager le dialogue interculturel.
- Le fait d'être conscient de la culture au sein de laquelle le conflit se manifeste peut nous aider à comprendre les intentions de l'autre partie en médiation.

### C. Analogie de l'iceberg et roue de la culture : (10 minutes)

À l'aide de la présentation **PowerPoint 2 : Culture**, afficher la diapositive de l'iceberg. Diriger les participants à l'**Annexe 2 : Analogie de l'iceberg**.

Expliquer aux participants que :

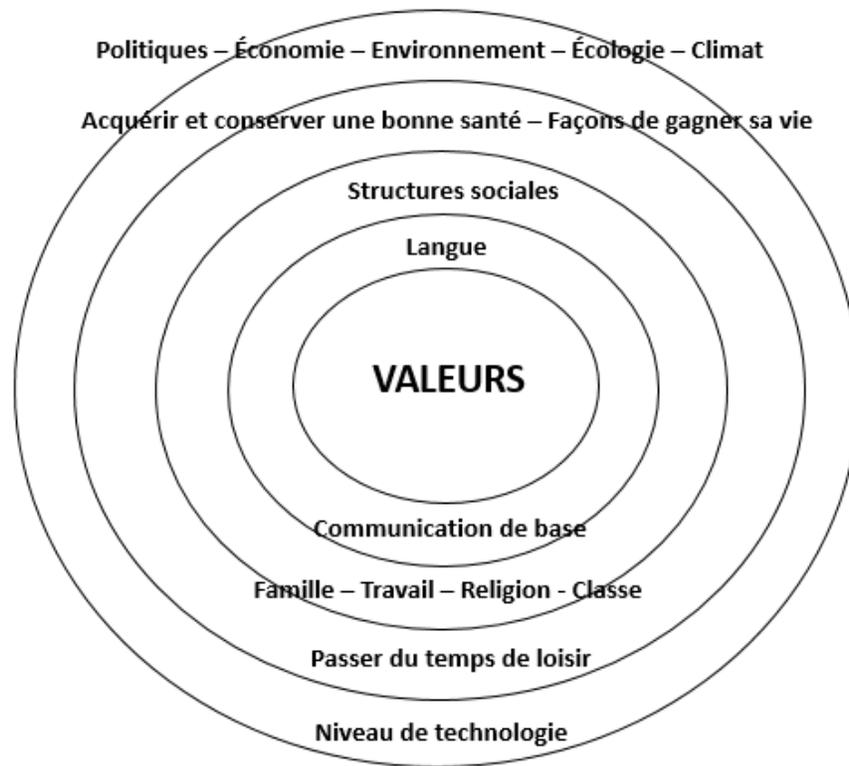
- Seulement 10 % d'un iceberg se retrouve à la surface de l'eau et 90 % est sous l'eau.
- Cette analogie est applicable à la culture : nous voyons la culture externe (comportement, apparence, habillement, langue, manières, coutumes, traditions), mais nous ne pouvons voir les aspects internes de la culture (valeurs, croyances, normes, attentes, perceptions, orientation temporelle, orientation dans l'espace, style d'apprentissage, personnalité, lois, règlements, rôles, valeurs, présomptions, processus des pensées).
- Les valeurs, sont donc « Ce que les hommes apprécient, estiment, désirent obtenir, recommandent, voire proposent comme idéal » (Rezsohazy, 2006). Elles représentent le corps éthique, moral, idéologique ou spirituel d'un individu et ne sont pas nécessairement visibles à l'œil nu.
- Il est donc important de surpasser la culture externe et comprendre la culture interne pour bien comprendre les similitudes et différences culturelles.



Par la suite, à l'aide de la présentation **PowerPoint 2 : Culture**, présenter la roue des valeurs.

- Chaque cercle représente une couche de la culture.
- Chaque couche comprend les diverses composantes de la culture.
- L'ensemble des couches représente la culture.

Diriger les participants à l'**Annexe 3 : Roue de la culture**.



*Toutes les cultures sont vivantes et en évolution constante.  
Elles ne sont pas fixes.*

(Roue élaborée par Jim Potts, formation de la GRC et reproduite par *Mediation Services Winnipeg*, MB (2016))

- Comme vous pouvez le constater, les valeurs représentent le noyau central de la culture. Ces valeurs ne changent normalement pas.
- Ce sont les éléments périphériques qui se modifient et s'adaptent au vécu. Par exemple, lors d'une communication entre deux parties de cultures différentes, la façon de parler est souvent adaptée pour mieux se comprendre, mais non les valeurs qui constituent le cœur des parties.
- Pour changer ces valeurs, il faudrait que le noyau central de la société qui nous influence change en premier.
- Prenons l'exemple d'une femme en Somalie qui croit que la pratique courante de l'excision fait partie de ses valeurs intrinsèques. Cette valorisation, soit son noyau central, ne changera pas tant et aussi longtemps que la culture dominante ne change pas de façon à reconnaître que l'excision est néfaste.

- Un deuxième exemple serait celui d'un jeune de 15 ans au Canada qui est Témoin de Jéhovah. L'âge de consentement à un traitement médical est 12 ans ainsi, il refuse un traitement en raison de sa religion qui l'interdit de recevoir des transfusions sanguines. Il se base sur son noyau central pour prendre cette décision, même si cela pourrait lui coûter la vie.

## 2. Reconnaître les facteurs ayant un impact sur la compréhension culturelle.

**Temps :** 30 minutes, 10 h à 10 h 30 (15 minutes définitions, 15 minutes fleur du pouvoir)

**Matériel :** Tableau à feuilles mobiles  
Présentation PowerPoint 2 : Culture  
Annexe 4 : Stéréotypes, préjugés et discrimination  
Annexe 5 : Roue du pouvoir  
Crayons de couleur  
Draps pour démonstration Égalité vs Équité  
Vidéo YouTube "*Cultural Diversity Examples: Avoid Stereotypes While Communicating*"

### A. Définitions : 15 minutes

Expliquer que la définition de la culture n'est que le début. Il est donc important de savoir en quoi et comment les différences culturelles peuvent avoir un impact sur la médiation.

La prochaine demi-heure vise à reconnaître les facteurs ayant un impact sur la compréhension culturelle – qui aura ultimement un impact sur la médiation.

À titre d'introduction, visionner la vidéo suivante : ***Cultural Diversity Examples: Avoid Stereotypes While Communicating*** (1 minute, 50 secondes) : <https://www.youtube.com/watch?v=XUO59Emi3eo>

- Ce qu'il faut comprendre est que tout le monde a des préjugés.
- Quoique la vidéo soit comique, ce genre d'interaction basé sur un préjugé se passe tout le temps. On se base souvent sur l'ethnicité d'une personne pour deviner son vécu.
- Il est donc important de bien se connaître pour savoir quels sont nos propres préjugés et comment les éviter lors de nos médiations.

À l'aide d'une discussion en groupe-classe, demander aux participants de définir les termes ci-dessous. Prendre la réponse du groupe et écrire ces réponses sur le tableau à feuilles mobiles. Assurer de faire ressortir les éléments suivants :

**Stéréotypes :**

- Idées préconçues, opinions toutes faites, plus ou moins partagées par une population donnée.
- Les stéréotypes naissent d'une généralisation, souvent simplificatrice, à partir d'une ou de plusieurs caractéristiques d'un groupe.
- Les stéréotypes peuvent être positifs, neutres ou négatifs.

**Préjugés :**

- Jugement sur quelqu'un ou quelque chose formé d'avance à partir d'une expérience personnelle qui vient de notre éducation, de la famille et de l'entourage ou de nos impressions.
- Manière d'avoir une opinion lorsque l'on ne connaît pas quelqu'un ou quelque chose : on fait des suppositions à partir de ce que nous connaissons. C'est souvent une généralisation, un jugement sans preuve.

Par la suite, donner des exemples de stéréotypes et préjugés :

- « Les filles blondes sont bêtes » ;
- « Les femmes sont gérées par leurs hormones » ;
- « Personne ne peut battre les Africains à la course » ;
- « Les trains suisses sont toujours à l'heure » ;
- « C'est vendredi soir, c'est un jeune qui traîne à la gare ; il va sûrement se saouler la gueule » ;
- « Je trouve que Marc n'est pas intelligent parce qu'il ne lit jamais » ;
- « Je n'aime pas les Asiatiques parce qu'elles sourient trop souvent » ;
- « Les Asiatiques sont bons en mathématiques » = Stéréotype positif.

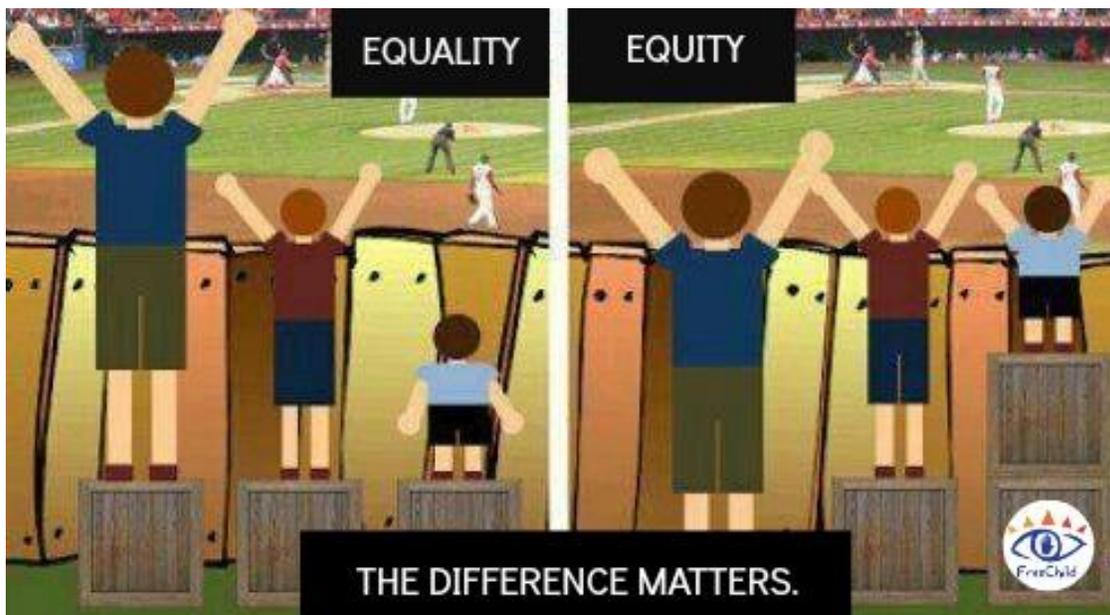
**Discrimination :**

- Discriminer, c'est décider d'agir de façon négative envers une autre personne simplement due au fait qu'elle appartient à un groupe en particulier.
- Discriminer, c'est traiter les personnes d'un groupe en particulier de façon moins favorable.
- Discriminer, c'est décider de marquer la différence.
- La discrimination crée des inégalités entre les individus et empêche l'individu ou le groupe d'individus discriminés, d'exercer pleinement leurs droits.

Par la suite, donner des exemples de discrimination :

- « Je n'embauche pas de femmes à des postes-cadres dans mon entreprise » ;
- « Il n'engage pas de Noirs dans son entreprise » ;
- « Jamais je ne me marierai avec une femme qui refuse de rester à la maison pour s'occuper de ses enfants ».

**Effectuer la démonstration suivante :**



Approfondir la discussion en groupe-classe en posant les questions suivantes :

- Quels sont les impacts des stéréotypes ?

Réponses suggérées :

- Refuse de reconnaître la personnalité et les valeurs d'une personne
- Minimise les talents, potentiels et accomplissements individuels
- Fixe des attentes inflexibles et minces
- Agit à titre de filtres de notre perception des autres
- Marginalise une personne ou un groupe
- Blesse la personne ou le groupe stéréotypé
- Entrave le développement de relations authentiques
- Transforme les préjugés en « isme » : âgisme, ethnocentrisme, hétérosexisme, racisme, sexisme, etc.
- Affecte la performance dans l'environnement de travail

- Quels sont les types de discrimination ?

Réponses suggérées :

- Omission ou geste posé
- Supériorité
- Production et reproduction de comportements discriminatoires

- Quelles sont les causes des stéréotypes et de la discrimination ?

Réponses suggérées :

- Théorie de l'ignorance
- Expériences négatives
- Théorie du « scapegoat »
- Personnalité autoritarisme
- Compétition intergroupe
- Exploitation intergroupe
- Préjudice appris

Diriger les participants à l'**Annexe 4 : Stéréotypes, préjugés et discrimination**. Encourager les participants de réviser ces définitions sur leur temps personnel.

**B. Roue du pouvoir : 15 minutes**

Indiquer aux participants qu'ils prendront les **15 prochaines minutes** pour effectuer l'exercice « la Roue du pouvoir ». L'objectif de cet exercice est de conscientiser les participants aux groupes dominants de la société et de leurs places privilégiés dans la société.

Demander aux participants de se diriger à l'**Annexe 5 : Roue du pouvoir** et de prendre quelques minutes individuelles afin de colorier les pétales qui correspondent le plus à leur réalité.



Faire un retour en groupe-classe. Poser les questions suivantes :

- Est-ce que la majorité de vos pétales colorée sont à l'intérieur ?
- Est-ce que la majorité de vos pétales sont à l'extérieur ?
- Est-ce que vos pétales sont répartis entre l'intérieur et l'extérieur ?

- Quels pétales croyez-vous reflètent l'expérience de la majorité de la société ?
- Quels pétales croyez-vous reflètent la marginalisation ou l'oppression ?

Expliquer aux participants les objectifs de cet exercice :

- La plupart des participants auront une majorité des cases coloriées à l'extérieur de la roue, ceci dû à notre réalité.
- Chaque personne a quand même au moins une ou deux caractéristiques qui les placent en situation minoritaire.
- Faire partie du groupe majoritaire est une position privilégiée et cette personne ne pourra pas facilement se dire discriminée.
- Important de reconnaître ce privilège et porter attention aux personnes qui n'entre pas dans cette majorité.
- Important de réfléchir aux besoins des personnes en position minoritaire.

**Pause du matin : 20 minutes, 10 h 30 à 10 h 50**

### **3. Comprendre les différences culturelles à l'aide d'un exercice de groupe.**

**Temps :** 30 minutes, 10 h 50 à 11 h 20 (5 min pour la présentation du jeu, 10 min pour le jeu, 15 min pour la mise en commun)

**Matériel :** Sifflet  
Chronomètre  
Annexe 6 : Empire pandya (À distribuer le jour même)  
Annexe 7 : Empire chola (À distribuer le jour même)

---

Expliquer aux participants qu'ils participeront au jeu « brèves rencontres <sup>1</sup> ». Ne pas expliquer les objectifs de l'activité, qui sont listés ci-dessous. L'objectif est un apprentissage à rebours. Les participants sont appelés à prendre conscience des objectifs de l'exercice suite à sa mise en pratique :

- **Compétences** : Interagir avec les autres groupes, et observer et décrire les comportements.
- **Concepts** : Impressions initiales, enculturation et ethnocentrisme.
- **Contacts** : Premières impressions versus réalité; notre groupe versus l'autre groupe; descriptions objectives versus descriptions subjectives.

### Instructions :

Joueurs : De 6 à 60 joueurs.

Disposition de la salle : Les deux groupes doivent discuter sans que l'autre groupe puisse les entendre, puis se rejoindre dans le milieu de la salle.

Procédure :

1. **Divisez les participants** en deux groupes comportant environ le même nombre de participants et en assurant une bonne répartition de femmes et d'hommes dans chaque groupe.
2. **Séparez les groupes**. Distribuez les copies sur les normes culturelles des Pandyas à l'un des groupes et des normes culturelles des Cholas à l'autre groupe (**Annexes 6 et 7 à distribuer aux participants le jour même**). Demandez aux membres de les lire et de discuter de leurs normes culturelles entre eux. Si l'on vous pose des questions sur l'attribution des points, dites aux joueurs qu'ils s'en occupent.
3. **Visitez chaque groupe et clarifiez leurs valeurs**. Dans le cas des Pandyas, soulignez que les hommes devraient avoir un chaperon. Dans le cas des Cholas, soulignez l'importance de faire plusieurs brefs contacts plutôt que de longs contacts. Définissez un contact comme une interaction qui suscite une réaction verbale ou non verbale d'un membre de l'autre culture.

---

<sup>1</sup> Outil traduit et utilisé avec permission de *Mediation Services Winnipeg*, MB (2016).

4. **Retournez voir les Pandyas** et dites-leur qu'on les a invités à une fête à l'ambassade. Rappelez leur réticence à initier des contacts avec les gens d'autres cultures.
5. **Retournez voir les Cholas** et dites-leur qu'on les a invités à une fête à l'ambassade. Rappelez-leur que, selon leurs normes culturelles, ils sont des gens chaleureux, extravertis et qui aiment faire la fête, et qu'ils aiment beaucoup rencontrer des gens d'autres cultures.
6. **Annoncez le début de la fête.** Allez au milieu de la salle, attirez l'attention de tous les participants, et dites quelque chose comme :  
  
« Au nom de l'ambassadrice, je vous souhaite la bienvenue à notre fête annuelle. Malheureusement, l'ambassadrice doit assister à une réunion de sécurité et ne peut être parmi nous ce soir. Elle vous transmet ses excuses. Elle aimerait toutefois souligner l'importance de ces occasions sociales pour faire des échanges culturels. J'espère que vous passerez tous une belle soirée ».
7. **Placez-vous à l'écart et laissez les cultures interagir.** Circulez et observez les comportements qui pourront être décrits et dont vous pourrez discuter pendant la mise en commun.
8. **Fin de la fête.** Après environ cinq minutes, donnez un coup de sifflet pour attirer l'attention des joueurs. Dites-leur que la fête est terminée et demandez-leur de retourner à leur place initiale sans partager leurs feuilles sur les normes culturelles avec les membres de l'autre groupe.

Effectuer la mise en commun du jeu en groupe-classe et poser les questions suivantes :

#### **Comment est-ce que vous vous sentez ?**

1. Que pensez-vous du comportement des membres de votre propre groupe ?
2. Que pensez-vous du comportement des membres de l'autre groupe ?
3. Quels comportements dans votre propre groupe vous ont mis mal à l'aise ?
4. Quels comportements dans l'autre groupe vous ont mis mal à l'aise ?
5. Quels mots utiliseriez-vous pour décrire le comportement de l'autre groupe ?

#### **Que s'est-il passé ?**

6. S'est-il passé des choses intéressantes ?
7. Comment vous êtes-vous organisés pour respecter les normes de votre culture ?
8. Quelles étaient vos attentes au début de la fête ?
9. Que s'est-il passé dans les débuts de la fête ?
10. Que s'est-il passé plus tard pendant la fête ?

### **Qu'avez-vous appris ?**

11. Les gens ont de la difficulté à décrire les comportements d'autres groupes de façon objective et sans juger. Êtes-vous d'accord ou non avec cet énoncé ?
12. Les gens remettent rarement en question les normes culturelles qui leur sont transmises. Êtes-vous d'accord ou non ?
13. La plupart des normes qui encadrent les interactions des groupes sont maintenues en raison de la pression exercée par le groupe. Êtes-vous d'accord ou non ?
14. Le manque de contact visuel nous met mal à l'aise, même si, à plusieurs endroits dans le monde, le contact visuel est considéré comme impoli. Êtes-vous d'accord ou non ?
15. L'activité reflète-t-elle des situations qui se produisent dans la vraie vie ?
16. Les femmes Pandyas devaient parler pour leurs hommes. Dans quelles situations dans la vraie vie un groupe parle-t-il pour un autre ?

### **Et si...**

17. Si nous avons à refaire cette activité, agiriez-vous différemment en sachant ce que vous savez maintenant ?
18. Comment modifieriez-vous votre comportement dans des situations similaires dans la vraie vie ?
19. Question qui va ramener à l'organisation de la médiation : Que serait-il passé si l'on avait demandé aux Cholas de négocier une entente d'affaires avec les Pandyas ? Ou d'organiser un groupe de parrainage ?

Expliquer que le prochain exercice nous apprendra à :

- Susciter une prise de conscience ;
- Créer un climat propice à l'introspection ;
- Établir un climat de confiance par le dialogue authentique ;
- Réfléchir aux conséquences qui découlent de nos comportements ;
- Sensibiliser le participant sur ses valeurs, attentes, stéréotypes, préjugés.

#### 4. Apprendre à modifier sa perspective culturelle ainsi que prendre conscience de son vécu et de sa culture pour saisir les qualités essentielles d'un médiateur familial interculturel.

**Temps :** 40 minutes, 11 h 20 à 12 h

**Matériel :** Tableau à feuilles mobiles  
Présentation PowerPoint 2 : Culture  
Annexe 8 : Mon autoportrait  
Masking tape

---

Débuter cette section avec l'exercice « Mon autoportrait ».

##### Étape 1 :

- 1) Diviser les participants en 4 groupes. Chaque formatrice sera responsable d'un groupe. (NB – Les médiatrices participent aussi)
- 2) Demander aux participants de prendre le temps de réfléchir et ensuite d'inscrire leur met, sport, chanteur et boisson préférés sur l'**Annexe 8 : Mon autoportrait**.
- 3) Demander aux participants d'afficher leur autoportrait non identifié au mur.
- 4) Une formatrice numérote les fiches non identifiées (1 à 13, par exemple).

##### Étape 2 :

- 1) Donner **5 minutes** aux participants afin qu'ils circulent et tentent de deviner à qui appartiennent les autoportraits et réfléchir pourquoi.
- 2) Les participants attribuent une fiche à chaque participant.

**Étape 3 :** Faire un retour en petits groupes. Demander à l'auteur de chaque fiche de s'identifier. Poser les questions suivantes :

- Pourquoi attribuer la fiche à une personne en particulier ?
- Quels facteurs ont guidé cette attribution ?
- Les objectifs d'apprentissage de cet exercice ont-ils été réussis ?
  - Susciter une prise de conscience ;
  - Créer un climat propice à l'introspection ;
  - Établir un climat de confiance par le dialogue authentique ;
  - Réfléchir aux conséquences qui découlent de nos comportements ;
  - Sensibiliser le participant de ses valeurs, attentes, stéréotypes, préjugés.

Par la suite, demander aux participants de reprendre leurs places pour le retour en groupe-classe. Assurer que les points suivants ressortent :

- Pour effectuer une prise de conscience culturelle, le médiateur doit reconnaître, articuler et apprécier sa propre culture (identité et contexte culturel). La prise de conscience culturelle est l'aspect **le plus important** pour réussir à titre de médiateur familial interculturel.
- C'est ce que l'auteur John Barkai appelle « le problème de Popeye » : *lacking the ability to be what you are not and consequently not being able to relate to people from other cultures as they might prefer to be related*<sup>2</sup>.
- Le médiateur doit tenter de mieux cerner ses propres cadres de référence et d'en prendre conscience en tant que porteur d'une culture et de sous-cultures variées (nationale, ethnique, religieuse, professionnelle, institutionnelle, etc.) intégrées dans sa trajectoire personnelle. Bref, de prendre conscience de sa culture intériorisée.

---

<sup>2</sup> *What's a Cross-Cultural Mediator to do ? A Low-Context Solution for a High-Context Problem*, John Barkai (2008).

- Cette décentration permet de tendre vers une certaine « neutralité culturelle », c'est-à-dire qu'en faisant preuve de sensibilité et de tolérance, le médiateur interculturel doit reconnaître son vécu et connaître sa propre culture pour demeurer neutre et objectif tout au long de la médiation.
- Le médiateur familial interculturel doit comprendre les dynamiques familiales de certaines cultures et les motivations culturelles du comportement des parties. Les cultures influencent la façon de négocier et de résoudre des différends.

Faire ressortir les qualités essentielles suivantes d'un médiateur familial culturel (*Culturally Sensitive Mediation : The importance of culture in mediation accreditation*, Siew Fang Law, 2009) :

- Conscience de soi, introspection, capacité de se faire surprendre et volonté d'apprentissage.
- Conscience de l'importance de la *réflexion* : la capacité de questionner des présomptions. Les personnes qui apprennent la réflexion ou à pratiquer la réflexion prennent le temps de critiquer leurs valeurs, et sont ouvertes au feedback des autres.
- Compréhension de la communication interculturelle (par exemple, prendre son tour, silences courts ou longs, l'implication de sourire ou visage sérieux, langage corporel, etc.).
- Compréhension de la façon d'utiliser des interprètes et traducteurs.
- Bonne compréhension de la relation entre le langage, la culture et le pouvoir.
- Capacité d'adapter sa culture à la culture des autres avec une attitude ouverte et flexible.

À l'aide de la présentation **PowerPoint 2 : Culture**, afficher la citation suivante : *Mediation is a tool that helps to 'bridge the gap' between differences, and this requires knowing and respecting the culture of people that you meet* – Alessandra Sgubini, médiateur

### III. MÉDIATION FAMILIALE INTERCULTURELLE : MODE D'EMPLOI

Afficher les objectifs d'apprentissage spécifiques à l'écran à l'aide de la présentation **PowerPoint 1 : Objectifs d'apprentissage**.

**Objectifs d'apprentissage spécifiques :**

1. Reprendre la définition du terme « médiation familiale » et connaître la définition du terme « médiation interculturelle » retenue pour la présente formation.
2. Situer la problématique du conflit familial dans un contexte interculturel : le processus migratoire, l'intégration au pays d'accueil et le conflit identitaire.
3. Distinguer la médiation familiale interculturelle de la médiation familiale traditionnelle.
4. L'introduction – la première rencontre de médiation avec les parties et l'identification des intérêts des parties.

**Pause du dîner : 60 minutes (12 h à 13 h)**

**1. Reprendre la définition du terme « médiation familiale » et connaître la définition du terme « médiation interculturelle » retenue pour la présente formation.**

**Temps :** 15 minutes, 13 h à 13 h 15

**Matériel :** Tableau à feuilles mobiles  
Présentation PowerPoint 3 : Mode d'emploi  
Annexe 9 : Médiation familiale et médiation familiale interculturelle  
Annexe 10 : Objectifs de la médiation familiale interculturelle

Débuter en rappelant aux participants la définition de la médiation familiale retenue par l'AJEFO dans le cadre de ses formations antérieures ainsi que la présente formation. Projeter la définition suivante par l'entremise de la présentation **PowerPoint 3 : Mode d'emploi**.

**Médiation familiale :** La médiation familiale est un processus confidentiel de résolution des différends fondé sur une approche facilitante et non accusatoire au cours duquel un ou plusieurs médiateurs familiaux facilitent le dialogue sur les problèmes familiaux afin d'aider les parties à mettre au point et à concevoir leurs propres solutions durables aux différends. La médiation familiale relève d'une participation volontaire.

S'assurer de faire ressortir les points essentiels suivants :

- Approche facilitante et non accusatoire.
- Facilite le dialogue.
- Démarche volontaire des parties en conflit qui décident de faire appel à un tiers indépendant et impartial, soit le médiateur.
- Les parties trouvent leurs propres solutions.
- Le médiateur et les parties sont soumis au devoir de confidentialité.
- Les parties peuvent renoncer à tout moment au processus de médiation et recourir à l'arbitrage ou au procès.

Maintenant qu'ont été présentés les concepts de culture et médiation familiale, demander aux participants en groupe-classe de partager leur avis et inscrire leur réponse sur le tableau à feuilles mobiles :

- Qu'est-ce que la médiation familiale interculturelle ?
- Quels sont ses objectifs ?

**Assurer de faire ressortir les points suivants :**

- La médiation familiale interculturelle établie (ou rétablie) une communication et vise d'arriver à une entente moyennant des stratégies et des actions en lien avec les valeurs culturelles, institutionnelles et organisationnelles des parties.
- La médiation familiale interculturelle considère la culture dans un sens large, comme un système de référence avec ses règles et ses habitudes.
- La médiation familiale interculturelle encourage le rapprochement réciproque de systèmes de valeurs en opposition, pour aboutir à un compromis acceptable permettant ainsi d'éviter l'imposition aveugle de règles et prévenir la marginalisation de personnes vulnérables (ex. femmes immigrantes et enfants)<sup>3</sup>.
- La médiation familiale interculturelle représente un processus de renouvellement des pratiques basé sur l'interdépendance, la coopération, le co-développement de pistes de solution<sup>4</sup>.

---

<sup>3</sup> « La violence faite aux femmes : intervenir dans un contexte interculturel ».

<sup>4</sup> *Ibid.*

Diriger les participants à l'**Annexe 9 : Médiation familiale et médiation familiale interculturelle**.

**Présenter les objectifs de la médiation familiale interculturelle suivants** (Mise en garde : Les objectifs de la médiation interculturelle diffèrent de la médiation familiale traditionnelle) :

- Un premier objectif de la médiation familiale interculturelle est de faire émerger une meilleure compréhension des valeurs du pays d'accueil et du pays d'origine :
  - Les conflits intergénérationnels au sein des familles immigrantes sont souvent liés à l'écart créé entre les jeunes qui s'intègrent plus rapidement au pays d'accueil et les parents pour qui cette intégration prend parfois plus de temps.
  - La notion de valeur est souvent présente dans les conflits vécus, les parents ayant l'impression que leurs jeunes ont abandonné les valeurs du pays d'origine.
- Un deuxième objectif de la médiation interculturelle est de rétablir la communication entre les parties :
  - Les problèmes de communication sont souvent au cœur des conflits interculturels.
  - Les personnes ne se comprennent plus parce qu'elles n'ont plus les mêmes schèmes de références. D'une culture à l'autre, le même mot peut prendre des significations différentes.
  - Dans d'autres situations, comme dans certains conflits intergénérationnels/interculturels, les problèmes de communication s'expliquent par le fait que les parents et les enfants ne font plus usage de la même langue.
- Un troisième objectif de cette approche est d'arriver à établir des compromis :
  - Cet objectif est conditionnel à l'atteinte des deux autres.
  - Une fois qu'il y a une meilleure compréhension des valeurs de part et d'autre et que la communication a été rétablie, le médiateur peut aider la famille à atteindre ce troisième objectif, en quelque sorte la finalité du processus.
  - Ce dernier objectif rejoint davantage l'approche de médiation familiale traditionnelle.
  - Ces deux approches ont toutes les deux comme but d'arriver à établir des compromis entre les parties concernées.

Diriger les participants à l'**Annexe 10 : Objectifs de la médiation familiale interculturelle.**

Enfin, expliquer qu'il n'existe pas de définitions exhaustives qui permettent de distinguer les termes de la médiation « ethno culturel » et « interculturel ». La plupart des dictionnaires se contentent pour ce qui concerne l'interculturel « qui concerne les rapports entre les cultures » et pour le multi ou ethno culturel « qui relève de plusieurs cultures » souvent confondue avec le pluriculturel définie comme « forme de plusieurs cultures ». Dans le langage courant, ils sont couramment employés dans un sens équivalent.

## 2. Situer la problématique du conflit familial interculturel : le processus migratoire, l'intégration au pays d'accueil et le conflit identitaire.

**Temps :** 60 minutes, 13 h 15 à 14 h 15

**Matériel :** Tableau à feuilles mobiles  
Présentation PowerPoint 4 : Processus migratoire  
App Plickers  
Fiches Plickers de tous les participants  
Annexe 11 : Jeu-questionnaire l'étiquette du repas  
Annexe 12 : Conflit identitaire  
Vidéo YouTube « *Éclairages : Le choc culturel – deuxième partie* »

Préciser que la prochaine section vise à situer la problématique du conflit familial dans un contexte interculturel. L'objectif est de comprendre le raisonnement de la mise sur pied d'une formation en médiation familiale spécifique à la culture. Inviter les participants à poser des questions et à soumettre leurs commentaires tout au long de la discussion.

Enseigner les concepts suivants de manière magistrale.

### A. Processus migratoire : (15 minutes)

À l'aide de la présentation **PowerPoint 4 : Processus migratoire**, débiter la section avec un jeu-questionnaire à l'aide du APP « Plickers » (10 minutes). L'objectif du jeu est de démontrer le choc culturel. Demander aux participants de sortir leur page Plickers (dans leur guide du participant). Le jeu-questionnaire se retrouve aussi à l'**Annexe 11 : jeu-questionnaire l'étiquette du repas.**

Par la suite, présenter les points historiques suivants :

- Au cours des 25 dernières années, les pays du nord ont connu ce que l'on appelle une « nouvelle immigration ». La nouvelle immigration est constituée en grande partie de personnes de souche non-européenne, provenant surtout de l'Asie du Sud-est, du Moyen-Orient, de la Chine, de Hong Kong, de l'Afrique, de l'Amérique Centrale et d'Haïti.
- On estime que par l'année **2026, 40 % de la population canadienne** sera composée d'immigrants.
- La coexistence de plusieurs cultures est donc inévitable et représente, en quelque sorte, un défi pour les pays comme le Canada.
- Le processus migratoire prend trois étapes : pré-migratoire, migratoire et post-migratoire :
  - **Processus pré-migratoire** : Les raisons de l'immigration vers le Canada sont multiples : départ volontaire ou involontaire du pays d'origine, situation instable du pays au plan économique et politique, conflit armé, espoir d'un meilleur avenir pour les enfants, etc.
  - **Processus migratoire** : voyage se fait dans des contextes difficiles (camps de réfugiés, pays de transit, séparation de la famille)
  - **Processus post-migratoire** : réunification de la famille et nouveaux liens à tisser
- **Trajet migratoire** : Le trajet migratoire correspond aux étapes interculturelles d'adaptation aux multiples dimensions sociales de la société d'accueil.
  - La société d'accueil aide l'immigrant ou l'immigrante à surmonter ces défis identitaires, pour s'assurer d'une intégration harmonieuse sur le plan linguistique, socio-économique, institutionnel, personnel, familial et communautaire.
  - Il s'agit d'un processus non linéaire, dont les différentes étapes peuvent se suivre ou se chevaucher selon la personnalité de l'immigrant ou de l'immigrante, les conditions et les dispositions dans lesquelles ils se trouvent, de même que selon la volonté et les moyens d'intégration qu'offre la société d'accueil.
  - La dernière étape de ce trajet migratoire est souvent l'acculturation, qui est le « processus par lequel un individu apprend les modes de comportements, les modèles et les normes d'un groupe de façon à être accepté dans ce groupe et à y participer sans conflit ».

## B. Intégration au pays d'accueil et conflit identitaire: (15 minutes)

Visionner la vidéo suivante intitulée « *Éclairages : Le choc culturel – deuxième partie* » : <https://www.youtube.com/watch?v=SNN01DHgH6o> Arrêter la vidéo à **3 minutes 20 secondes**. Demander aux participants de prendre note de leurs observations quant au processus d'adaptation au pays d'accueil.

Faire un retour en groupe-classe. Prendre les observations du groupe.

Expliquer que :

- Le choc culturel est une étape commune à l'expérience des nouveaux immigrants et a un effet sur le processus d'adaptation à la société d'accueil.
- Entre autres, la migration des familles modifie les rapports familiaux soit en couple et/ou entre les parents et enfants. Face à une nouvelle culture (surtout si plus libérale), les parents se sentent obligés de renforcer leur autorité afin de préserver leurs influences sur l'identité des enfants.

Animer une courte discussion sur les obstacles liés au processus d'intégration au pays d'accueil. Il s'agit de considérations que doit garder en tête tout médiateur dans un contexte interculturel. Encourager les participants à partager leurs idées et points de vue (expériences personnelles, professionnelles ou témoignages).

Voici une liste non exhaustive de considérations liées au processus migratoire :

- **Communication :**
  - Difficulté au niveau de la communication : au Canada, les langues officielles sont l'anglais et le français. Les nouveaux arrivants doivent ainsi apprendre le français ou l'anglais – soit une nouvelle langue. Des difficultés sont ainsi créées par le fait qu'un parent ne parle pas le français ni l'anglais, mais l'enfant est éduqué dans l'une de ces deux langues.
  - Ceci cause une déstabilisation au niveau du système familial.
  - Les valeurs ancrées de la famille ne sont pas nécessairement ancrées au Canada.
- **Déstabilisation du système familial :**
  - Attentes des parents : Issus d'un contexte particulier, les parents doivent s'adapter à un contexte différent pour leurs enfants.

Parler par la suite du conflit identitaire. Trois caractéristiques permettant de mieux définir un conflit :

1. **Sentiment de menace** : Le sentiment de menace est au cœur du conflit quand des désaccords, des différences, des inégalités ou la compétition mettent en danger quelque chose d'important.
2. **Escalade** : Connu comme la « spirale » du conflit. À mesure que le conflit s'intensifie, le stress augmente chez les parties. Les gens deviennent de plus en plus rigides dans leur façon de voir le problème et dans les solutions qu'ils demandent ; c'est alors que l'escalade commence.
3. **Triangle du conflit** : Les trois axes du triangle du conflit sont : les personnes, les problèmes et les processus. Toute résolution d'un conflit doit reconnaître ces trois axes pour être durable.

Chaque personne impliquée dans le conflit a une personnalité, ressent des émotions, possède des valeurs et a des comportements qui lui sont propres. De plus, chaque conflit implique toute une histoire de relations entre les parties. De fait, tout conflit entre deux groupes de cultures différentes repose sur une toile de fond historique des relations entre les parties impliquées dans le conflit. Cette histoire commune influence les façons d'agir et de réagir des deux groupes dans la situation de conflit présente.

### C. Exercice : scénario (30 minutes)

Accorder **2 minutes** aux participants pour la lecture du scénario conflit qui figure à l'**Annexe 12 : Conflit identitaire** vécu par une jeune adolescente et sa mère.

Accorder **15 minutes** aux participants pour la discussion en groupe-table des questions de réflexion suivantes :

- Quels sont les enjeux culturels de ce scénario ?

Réponses suggérées :

- Enjeux culturels intergénérationnels, où la culture primaire du pays d'origine de la mère est confrontée à la culture du pays d'accueil, à laquelle la fille adhère de plus en plus.
- Tentant d'intégrer cette nouvelle culture, la jeune femme vit une période de crise encore plus importante que les autres adolescentes de son âge.

- Quel est votre décodage/analyse du conflit ?

Réponses suggérées :

- Deux niveaux de conflits sont identifiables : le conflit intergénérationnel et le conflit interculturel.

- La conception occidentale de la période de l'adolescence est caractérisée par la période de la vie entre la puberté et l'âge adulte, une période de transition entre l'enfance et l'âge adulte. Le jeune est à la recherche de son identité et de son autonomie. Il s'agit en quelque sorte d'une lutte contre tout ce qui l'attache à l'enfance – dont, entre autres, ses parents. Le jeune refuse habituellement le compromis ; sa révolte passe donc par la critique des valeurs de la société des adultes (famille, travail et religion) pour parvenir à la construction d'un système de valeurs qui lui sont propres.
  - Dans un contexte d'immigration et d'établissement, plus la culture du pays de naissance diffère de celle du pays d'accueil, plus les jeunes adoptent un système de valeurs qui divergent complètement du système de valeurs que les parents reconnaissent. Les parents et les jeunes vivront difficilement ce conflit.
  - Les jeunes sont pris entre-deux : satisfaire les attentes des parents et le besoin de se rapprocher des amis. Plus le jeune s'éloigne de ses parents, plus le risque de conflit est élevé, plus les parents craignent que leur jeune ne partage plus les mêmes valeurs et normes qu'eux.
- Comment la médiatrice peut-elle rétablir la communication entre la fille et la mère?

Réponses suggérées :

- En présence de la mère, la médiatrice pourrait demander à la fille de lui expliquer pourquoi elle tient vraiment à fumer. De cette façon, la médiatrice fait ressortir les sentiments de la fille. Par exemple, fumes-tu socialement ? Fumes-tu seule ?
  - Pour compléter le portrait du problème, la médiatrice demanderait aussi à la mère, en présence de sa fille, de lui expliquer pourquoi elle s'oppose à ce que sa fille fume, comment elle se sent, son raisonnement derrière la confrontation. La médiatrice tente d'apporter la mère à expliquer comment elle aurait pu agir différemment, au lieu de gifler sa fille et en même temps, de comprendre la nouvelle culture.
  - Autre question de discussion : que serait-il passé si l'enjeu culturel avait été que la jeune fille désire sortir les vendredis soirs au lieu de fumer ?
- Comment la médiatrice devrait-elle clôturer cette médiation convenablement ?

Réponses suggérées :

- Le rôle de la médiatrice est d'abord d'apporter les parties à faire valoir leurs points de vue et perspectives.

- Par la suite, la médiatrice tente d'apporter les parties à un consensus, une entente.
  - L'important est que la médiatrice garde sa position de neutralité dans le conflit et elle ne peut donc pas se charger de l'éducation des parties. C'est à la mère d'éduquer sa fille et à la fille d'éduquer sa mère.
  - Donc, dans cette situation, les deux parties doivent essayer de comprendre le point de vue de chacun : la fille doit essayer de comprendre que fumer est mauvais pour la santé et que sa mère s'inquiète d'elle alors que cette dernière doit essayer de comprendre les enjeux de sa fille qui tente de s'ancrer dans une nouvelle culture (décentration).
  - Un décodage se fait par la suite pour tenter de mettre ensemble les deux perspectives.
  - Élaborer un plan de communication entre la fille et la mère permettant une discussion si un problème survient à nouveau – ce plan de communication devra comprendre l'écoute des deux parties.
- Que peut faire un médiateur lorsque les valeurs/méthodes du parent enfreignent la loi ?

Réponses suggérées :

- Un des rôles du médiateur est d'informer les parties. Ainsi, la médiatrice doit éduquer les parties quant à la loi en Ontario et au Canada, afin de permettre des solutions qui permettent le respect du système législatif en place.
  - Cela peut susciter chez nous un grand débat. Nous allons donc voir cette question en détail lors du Jour 3.
- Quelles stratégies la médiatrice a-t-elle mises en œuvre ?

Réponses suggérées :

- Les stratégies mises en œuvre par la médiatrice diffèrent de celles du travailleur social de protection qui, dans les cas de maltraitance, commence généralement en exposant les éléments de la loi et des sanctions qui y sont rattachées.
- La médiatrice a davantage la possibilité de gérer une ouverture de discussion vers une position éducative plus souple et plus ouverte à la nouvelle réalité. Elle fait face à des stratégies qui lui permettent de construire une passerelle entre deux personnes aux prises avec des différends.

- Avant et au courant de la médiation, la médiatrice prend le temps nécessaire pour connaître les cultures, valeurs, perspectives de chaque partie.
  - La médiatrice doit aussi maîtriser une bonne compréhension et reconnaissance de soi, de sa propre culture, de ses valeurs et ses préjugés (apprentissage du matin Jour 1).
- Quelles auraient été mes propres habilités à mener une médiation dans cette situation ?
- Réflexion personnelle.

### 3. Distinguer la médiation familiale interculturelle de la médiation familiale traditionnelle.

**Temps :** 95 minutes (14 h 15 à 15 h 50)

**Matériel :** Annexe 13 : Étapes de la médiation traditionnelle  
Annexe 14 : Tableau comparatif – médiation traditionnelle vs médiation culturelle  
Annexe 15 : Tableau comparatif – médiation traditionnelle vs médiation culturelle (corrigé)  
Annexe 16 : Particularités de la médiation familiale interculturelle (corrigé)

#### A. Étapes de la médiation familiale traditionnelle : 15 minutes (14 h 15 à 14 h 30)

De façon magistrale, enseigner les étapes de la médiation familiale traditionnelle. Dans le but d'arriver à l'atteinte de ses objectifs, l'approche de médiation familiale traditionnelle propose quatre étapes :

- 1. L'évaluation de la situation et la définition des questions à régler par les participants :** Cette première étape demande l'explication du rôle, mandat et le déroulement aux parties à la médiation. L'établissement d'une relation de confiance – donner un moment à chaque partie afin de leur permettre de partager leur perception de la situation conflictuelle.
- 2. La reformulation des blâmes par le décodage des besoins/intérêts individuels et collectifs :** Nous observons à cette étape que les parties se blâment et le médiateur doit aider les parties à exprimer leurs besoins au lieu de projeter le blâme.
  - Par exemple, une mère qui passe son temps à accuser son ex-conjoint d'être innocent, car il retourne les enfants à 21 h. Le médiateur l'encourage à reformuler en stipulant son besoin : « quand tu les laisses à 21 h, ils sont de mauvaise humeur le lendemain et ne veulent pas se lever ».

3. **Pistes de solutions et les moyens pour y parvenir :** Les pistes sont en lien avec les besoins/intérêts identifiés précédemment. Ce processus d'identification des pistes, les membres de la famille devront arriver à une entente, dernière étape de la médiation. En effet, la dernière étape de la médiation familiale.
4. **La formulation d'une entente :** Il s'agit d'un accord entre les différentes parties et le médiateur. Il y a attribution de tâches et chaque partie s'engage à réaliser celles-ci. Afin d'officialiser le tout, cette entente peut se faire par écrit.

Expliquer que bien entendu, ce processus de médiation familiale doit s'adapter à chaque situation familiale. D'une famille à l'autre, chacune de ces étapes peut prendre un temps différent dépendamment du sujet abordé et de son importance pour la famille. L'entente peut également être révisée lors des rencontres de suivi afin de vérifier si les moyens sont adéquats.

Demander aux participants de prendre **10 minutes** pour lire l'**Annexe 13 : Étapes de la médiation traditionnelle** à titre de rappel ou d'apprentissage pour les participants. Prendre les questions au besoin.

## B. Distinction entre la médiation familiale interculturelle et la médiation familiale traditionnelle : **20 minutes** (14 h 30 à 14 h 50)

Demander aux participants de prendre **10 minutes** pour remplir individuellement le tableau de l'**Annexe 14 : Tableau comparatif – médiation traditionnelle vs médiation interculturelle**. Les participants doivent déceler les différences entre la médiation traditionnelle et la médiation interculturelle.

Effectuer un retour en groupe-classe. Remettre aux participants l'**Annexe 15 : Tableau comparatif – médiation familiale vs médiation interculturelle (corrigé)**. Reprendre tous les points du tableau.

	Médiation traditionnelle	Médiation interculturelle
<b>Mettre la table</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Le médiateur est neutre, inconnu à l'autre partie</li> <li>❖ La médiation a lieu dans un cadre neutre</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Dans certains cas, il peut être acceptable de connaître le médiateur</li> <li>❖ La médiation peut avoir lieu dans la communauté</li> </ul>
<b>Temps/durée</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Les délais sont axés sur chaque session et sur l'ensemble du processus</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Prévoir une rencontre de plus longue durée pour permettre la participation de plusieurs parties</li> </ul>

<p><b>Les parties</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Le processus est confidentiel et limité aux parties immédiates</li> <li>❖ Le médiateur peut parler à chaque partie en caucus</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Le processus peut inclure d'autres membres autres que les parties impliquées</li> <li>❖ Peu vouloir dire que les perspectives soient collectives vs individuelles</li> <li>❖ Caucus se fait en groupe</li> </ul>
<p><b>Identifier les intérêts</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Le médiateur cherche à identifier les intérêts de chaque individu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Les intérêts des parties peuvent être déterminés par des conventions</li> </ul>
<p><b>Négociation et accord</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ La négociation implique seulement les parties au différend</li> <li>❖ La responsabilité d'identifier une solution/résolution est exclusivement entre les mains des parties</li> <li>❖ Une entente écrite avec suffisamment de précisions pour être exécutoire est produite</li> <li>❖ Le rôle du médiateur se termine lorsqu'une entente est rédigée</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ La négociation peut nécessiter la participation de plusieurs représentants du groupe</li> <li>❖ Peu impliquer davantage le médiateur à participer activement à la création de la solution</li> <li>❖ La solution pourrait impliquer les représentants dans l'exécution de l'entente</li> <li>❖ L'entente ne peut ne pas aborder toutes les éventualités</li> <li>❖ Dans certaines circonstances, l'entente pourrait ne pas être effectuée par écrit</li> <li>❖ Le rôle du médiateur pourrait se poursuivre suite à la rédaction de l'entente pour surveiller la conformité</li> </ul>

Assurer que les points suivants ressortent lors du retour en groupe-classe :

- La médiation interculturelle partage certaines similarités avec la médiation familiale, comme le fait que ce soit une tierce personne qui intervienne. La finalité de l'intervention est également la diminution des conflits, mais le contexte entourant ces situations est différent.
- La médiation interculturelle intervient dans des conflits opposant deux cultures. Ces problèmes peuvent se comprendre par des différences quant aux valeurs de part et d'autre, par la barrière de la langue qui entraîne des difficultés au niveau de la communication ou encore par des systèmes de références et de codes différents.
- Pour définir la notion de variations culturelles, il faut savoir que la plupart des gens prennent pour acquis et considèrent naturelles les façons qu'ils ont apprises pour interpréter et influencer les comportements des autres en situation de conflit. Cependant, si l'on prend le temps de vérifier de quelle façon se déroule le processus de résolution de conflits dans différentes cultures, on réalise rapidement qu'il y a des variations liées à la culture. Qu'est-ce que le silence signifie en processus de résolution de conflits ? Cette remarque doit-elle être interprétée comme rude, amicale ou vraiment menaçante ? Les réponses à ces questions varient selon les cultures, puisque chacune d'elles possède des cadres de références différents qui viennent affecter la façon de résoudre les conflits.
- La médiation interculturelle peut se faire à différents niveaux :
  - a) Avec une seule personne dans le but de l'aider dans ses négociations culturelles intérieures. Une personne peut se sentir prise entre deux cultures et vivre un conflit identitaire.
  - b) Dans des conflits au sein d'une famille, entre jeunes et parents.
  - c) Entre des familles et des entreprises ou des institutions.

**Pause : 20 minutes (14 h 50 à 15 h 10)**

**C. Étapes de la médiation familiale interculturelle : Marie-France & Andrée-Anne, 40 minutes (15 h 10 à 15 h 50)**

Demander aux participants de prendre **20 minutes** et de travailler en groupes de 2 pour reprendre toutes les étapes de la médiation familiale traditionnelle et y faire ressortir les particularités de la médiation

familiale interculturelle. Les participants peuvent sortir leur **Annexe 14** et prendre des notes directement dans l'annexe. **(20 minutes, 15 h 10 à 15 h 30)**

Effectuer un retour en groupe-classe. Reprendre les étapes de la médiation traditionnelle, prendre les réponses des participants et s'assurer de faire ressortir les points en gras à l'**Annexe 16 : Particularités de la médiation familiale interculturelle (corrigé)**. **(20 minutes, 15 h 30 à 15 h 50)**

À titre de conclusion, résumer les étapes simplifiées d'une médiation interculturelle comme suit :

1. Définition commune du problème : Se basant sur les perceptions de chaque partie, le médiateur tente d'aller chercher les faits pour arriver à une définition commune du problème.
2. Hypothèses de solutions : Lors de cette cueillette d'opinions, le médiateur recueille les idées que proposent les parties sur le problème et sur les façons de le régler.
3. Évaluation des solutions : Pour arriver à évaluer les solutions proposées, il s'agit d'analyser les opinions en tenant compte des forces restreignantes et facilitantes pour chacune des hypothèses de solutions proposées.
4. Prise de décision : Selon le contexte, les parties choisissent la solution la plus appropriée, pour résoudre le conflit.
5. Le passage à l'action : En fonction de la décision prise, il s'agit de définir les tâches à entreprendre de façon à pouvoir passer à l'action pour concrétiser la solution.

#### **4. L'introduction – la première rencontre de médiation avec les parties et la détermination des intérêts des parties.**

**Temps :** **30 minutes**, 15 h 50 à 16 h 20

**Formatrice(s) :** **Kelly et Marie-France**

**Matériel :** Vidéo YouTube « *Effective Islamic English Cross-cultural Communication Skills* »

---

À titre d'introduction, dire aux participants qu'ils vont visionner une vidéo.

Expliquer qu'il s'agit d'une présentation sur la communication efficace de la culture islamique. Préciser aux participants de ne **pas** prendre des notes pendant le visionnement de la vidéo.

Montrer la vidéo suivante : *Effective Islamic English Cross-cultural Communication Skills*, <https://www.youtube.com/watch?v=QzAPQ3zUY6o> (arrêter la vidéo à **5 minutes 47 secondes**).

L'objectif de cet exercice est de faire réagir les participants et de les aider à prendre conscience de la différence qui pourrait se présenter dans le cadre d'une médiation interculturelle. Le présentateur prend **12 minutes** pour mettre la table et pour se rendre à l'ordre du jour.

Poser les questions suivantes aux participants :

- Quels étaient vos sentiments pendant le visionnement de la vidéo ? Frustration ? Compréhension?
  - Cette introduction de 12 minutes peut être très **frustrante** pour certaines cultures.
  - Par contre, pour d'autres cultures, cette introduction sera nécessaire pour que le médiateur puisse établir sa crédibilité auprès des parties et aussi bâtir une confiance avec elles. Il faudra donc plus de temps pour mettre la table, établir une conversation en commençant par du « small talk », etc.
  - Exemple du Circle of Care afin de distinguer la culture du profil du médiateur (**Kelly**).

**Indiquer que la phase d'entrée dans la médiation** est une phase hautement sensible. Le médiateur peut donc entamer la médiation de trois façons :

- 1. Suivre la culture des parties** : L'origine culturelle et les besoins des parties du conflit déterminent la configuration de la phase de départ. En règle générale, les besoins des parties du différend doivent être satisfaits.
  - **Par exemple** :
    - Dans certaines cultures, la politesse implique que l'on accueille ses invités avec un verre de thé/café.
    - En Europe, le pain et le sel sont une tradition d'accueil. Les invités sont accueillis avec une miche de pain placé sur une serviette brodée. Un pot de sel est placé sur le pain.
- 2. Suivre sa culture** : Le médiateur pourrait également configurer la phase de départ comme il le fait normalement. En faisant ceci, le médiateur signale son appartenance culturelle, se sent en sécurité et évite les écueils culturels.

- **Par exemple** : Dans une médiation où les parties appartiennent à deux cultures différentes – une famille chinoise et africaine – le médiateur demeure culturellement neutre.

**3. Demander aux parties** : Le médiateur peut aussi configurer la phase de départ de façon ouverte en demandant aux parties de la médiation ce qu'il peut faire pour eux, ou en s'assurant que sa proposition répond à leurs demandes. Cette approche mise sur les forces des parties, en leur donnant un droit de pouvoir et leur permettant de trouver elles-mêmes une solution à leur différend.

- **Par exemple** : En préparation pour une médiation interculturelle, les parties de différentes cultures proposent de se rencontrer et d'entamer la médiation à l'église qu'elles fréquentaient ensemble, en tant que lieu de rencontre qui pourrait les encourager dans la résolution de leur conflit.

Rajouter que dans le contexte de médiations familiales interculturelles, le médiateur doit réfléchir aux éléments suivants avant d'entamer la médiation :

- **Quels sont les faits ?** Comment chaque partie voit-elle les faits ? Ces faits permettront d'arriver à une définition commune du problème.
- **À quel endroit physique devrait se dérouler la médiation ?** Dans certaines cultures, on préfère s'isoler dans un endroit neutre, loin des pressions. Dans d'autres cultures, on croit que la médiation est plus efficace quand elle a lieu dans un endroit qui se trouve directement au cœur du conflit.
  - **Par exemple** : Un Circle of Care ne se passe pas dans un bureau, mais plutôt dans une grande salle, où un « smudge » auprès des participants assis en rond, entame la séance. De plus, le bureau de la Société de l'aide à l'enfance a des salles disponibles pour répondre aux besoins religieux et culturels des parties.
- **Comment la conception du conflit est-elle définie par les parties ?** Certaines cultures voient le conflit comme quelque chose à gérer. D'autres cultures considèrent le conflit comme quelque chose à accepter ou à guérir et ne ressentent pas le besoin de le définir.
  - **Par exemple** : Chez les Ojibways, lorsqu'un conflit surgit, on amorce un processus de purification spirituelle des protagonistes sans tenter d'analyser ou de définir la nature du problème.
- **Quelles seront les stratégies pour arriver à résoudre le conflit ?** Certaines cultures ne suivent pas d'étapes précises et préétablies pour résoudre les conflits. Elles laissent aller la médiation,

laissent les choses suivre leur cours et traitent, dans un même temps, différents aspects d'une situation plus large.

- **Par exemple** : Circle of Care autochtone – exemple par Kelly.
- **Comment les comportements des parties sont-ils perçus ?** Un comportement valorisé et approprié dans une culture peut souvent être dévalorisé et perçu négativement dans une autre. Ainsi, le médiateur, pensant bien agir peut terriblement choquer ou offusquer quelqu'un d'une autre culture sans le vouloir.
  - **Par exemple** : Les individualistes peuvent prendre des décisions rapides. Ils sont prêts à décider d'une solution directement lors de la rencontre de résolution. Les collectivistes ont plus tendance à prendre du temps avant de consentir à une décision visant à résoudre le conflit. Ils peuvent parfois prendre une chance de consentir, mais ils ont besoin de consulter le groupe avant de pouvoir vraiment accepter.
- **Quel est le résultat désiré ?** Certaines cultures sont tournées vers l'avenir, tandis que d'autres sont tournées vers le passé. Ces éléments doivent être pris en considération, car ils risquent d'avoir un impact lors de l'étape de formulation des hypothèses de solution, de l'évaluation de celles-ci et de la prise de décision.
  - **Par exemple** : La culture de la Californie, tournée vers l'avenir, donne facilement naissance à des idées nouvelles ; tandis que, dans une culture plus conservatrice, plus tournée vers le passé, comme celle de l'Angleterre, on cherche des solutions plus conformes aux modèles historiques. Ainsi, pour réduire la congestion des villes, les Californiens imagineraient un système de monorail ou d'« auto volants », tandis que les Britanniques chercheraient plutôt à améliorer les mécanismes de contrôle de la circulation automobile traditionnelle.
- **Le médiateur est-il impartial ?** La majorité des Nord-Américains vont préférer un étranger impartial comme médiateur ayant une compétence reconnue. L'impartialité est la clé d'une résolution juste, alors le médiateur ne doit pas être en lien avec l'une ou l'autre des parties pour que les gens puissent lui faire confiance. Cependant, cette neutralité et cette impartialité ne sont pas nécessairement recherchées, ni même appréciées chez d'autres cultures. De fait, dans d'autres sociétés, on choisira une personne en qui on a confiance, de par son statut dans la communauté et sa sagesse.
  - Le profil idéal du professionnel de la médiation interculturelle est celui d'une personne « bi-culturelle » par rapport aux cultures majoritaire et minoritaire, ce qui assure la

connaissance des cadres de référence en présence. En outre, le médiateur doit posséder des capacités pour la médiation.

- **Par exemple** : Le médiateur dans la République populaire de Chine joue un rôle actif dans la recherche d'informations : il essaie de persuader les protagonistes de tenir compte davantage des autres au moment de la prise de décision et il peut activement critiquer l'une ou l'autre des parties.

**Attention !** Comme nous le répéterons demain, **éviter d'automatiquement présumer qu'il s'agit d'un conflit culturel**. Au début d'une médiation, il n'est pas forcément clair s'il s'agit d'un conflit pour causes culturelles. Le conflit peut être dû à des différences culturelles, mais il peut aussi apparaître dans des différences de caractère. Le facteur culturel ne doit pas se mettre en travers d'une résolution de conflit qui travaille sur ces différences. Le rôle d'un médiateur est de ne pas réduire prématurément le conflit à son arrière-plan culturel et, par son diagnostic du conflit, de prendre en compte les autres éléments.

## CONCLUSION ET RETOUR SUR LE JOUR 1

**Temps** : 10 minutes, 16 h 20 à 16 h 30

**Formatrice(s)** : Andrée-Anne

**Matériel** : Vidéo YouTube « *L'accent franco-ontarien standardisé* »

---

Effectuer un court retour sur la première journée.

Préciser que la journée débute à 9 h demain matin. Un déjeuner sera servi.

Expliquer que le Jour 2 sera dédié à la clôture de la médiation interculturelle, la mise en pratique à l'aide d'un scénario et la communication. Afin de clôturer la journée sur une note comique, visionner la vidéo suivante : *L'accent franco-ontarien standardisé*, [https://www.youtube.com/watch?v=2Uj\\_p2kNzI8](https://www.youtube.com/watch?v=2Uj_p2kNzI8) (3 minutes 06 secondes).

## FIN DU JOUR 1

## JOUR 2 : VENDREDI 3 JUIN

9 H À 16 H 30

### INTRODUCTION

**Temps :** 5 minutes, 9 h à 9 h 05

**Formatrice(s) :** Andrée-Anne

**Matériel :** Présentation PowerPoint 1 : Objectifs d'apprentissage (affichée à l'avant)

---

Souhaiter la bienvenue aux participants en cette deuxième journée de formation. Expliquer brièvement que la première journée a permis de mettre la table et mettre les participants en contexte concernant la médiation interculturelle. Expliquer que les participants auront à effectuer une première médiation familiale interculturelle ce matin. Par la suite seront abordées les questions d'habiletés propres au médiateur familial dans un contexte interculturel.

### III. MÉDIATION FAMILIALE INTERCULTURELLE : MODE D'EMPLOI (SUITE)

Afficher les objectifs d'apprentissage spécifiques à l'écran à l'aide de la présentation **PowerPoint 1 : Objectifs d'apprentissage.**

**Objectifs d'apprentissage spécifiques (suite du jour 1) :**

5. Maîtriser la clôture d'une médiation familiale interculturelle, notamment la formulation de l'entente entre les parties et la poursuite du rôle du médiateur suite à la rédaction de l'entente.
6. Mettre en pratique des habiletés et connaissances acquises dans le cadre d'un exercice concret pouvant survenir dans le contexte de médiations familiales interculturelles.

**5. Maîtriser la clôture d'une médiation familiale interculturelle, notamment la formulation de l'entente entre les parties et la poursuite du rôle du médiateur suite à la rédaction de l'entente.**

**Temps :** 40 minutes, 9 h 05 à 9 h 45

**Formatrice(s) :** Andrée-Anne et Julie

**Matériel :** Annexe 17 : Clôture de la médiation familiale interculturelle  
Annexe 18 : Scénario de clôture

---

**A. Questions-réponses (20 minutes):**

Demander au groupe-classe d'énumérer les raisons pour lesquelles une médiation interculturelle familiale prend fin.

Réponses suggérées :

- Les parties concluent une entente sur certains ou sur tous les points du différend.
- Les parties constatent que la médiation ne permettra pas de résoudre leur différend.
- Les parties s'entendent quant à leur prochaine séance de médiation.
- Une partie désire se retirer. Dans ce cas, elle devra en discuter avec le médiateur pour voir si les inquiétudes soulevées peuvent être résolues.
- Quoique le différend ne soit pas complètement résolu, les parties pourraient se sentir comme si elles ont accompli ce qu'elles désiraient accomplir par la médiation. Celle-ci prend donc fin.
- Le médiateur prend la décision de mettre fin à la médiation alors qu'il juge que le processus semble porter préjudice à l'une ou l'autre des parties, qu'il n'existe plus de bienfait à la médiation ou que l'accord ou l'entente discutée n'est pas raisonnable. Le cas échéant, le médiateur avise les parties des raisons pour lesquelles il juge que la médiation devrait se terminer. Le fait que le médiateur peut mettre fin à la médiation doit être inclus dans la Convention de médiation.

Diriger les participants vers l'**Annexe 17 : Clôture de la médiation familiale interculturelle**. Accorder **10 minutes** aux participants de répondre individuellement les 4 questions qui y figurent.

Faire un retour en groupe-classe basé sur les réponses suggérées ci-dessous :

**1. Vrai ou faux : Le médiateur familial interculturel peut participer activement à la création de la solution.**

Réponse suggérée : vrai.

Explication :

- La médiation interculturelle facilite le dialogue entre les familles d'origine étrangère et les représentants d'institutions scolaires en cas de difficultés de compréhension liées à des différences culturelles. Ainsi, des médiations entre des enseignants et des familles de culture africaine sont parfois nécessaires : celles-ci étant peu accoutumées à intervenir dans la vie scolaire de leurs enfants, elles se rendent rarement aux réunions fixées par les enseignants.
- Le rôle du médiateur est alors d'informer les parents de l'importance de rencontrer les enseignants, et d'expliquer à ces derniers que les familles qui ne se présentent pas aux réunions ne font pas preuve de mauvaise volonté, mais entretiennent simplement un autre rapport avec l'école, qui ne repose pas sur l'implication des parents dans la scolarité de leur enfant. Le médiateur participe donc activement dans la solution.

**2. Vrai ou faux : Les parties en médiation interculturelle ne sont pas nécessairement les personnes ayant l'autorité de conclure une entente.**

Réponse suggérée : vrai.

Explication :

- La partie en médiation n'est pas nécessairement la personne avec l'autorité, comparativement à la médiation familiale traditionnelle. Il faut possiblement qu'elle parle à une autre personne comme un frère, une sœur, etc.
- Les répercussions d'avoir pris une décision sans l'approbation de la famille peuvent être énormes.
- Par exemple, une mère autochtone dans une situation problématique : ordonnance prise pour assurer que la femme puisse retourner dans sa bande.

### **3. Quelles sont les formes possibles d'ententes dans le contexte de médiations familiales interculturelles?**

Réponses suggérées :

- Accord par écrit : la médiation aboutit le plus souvent par un accord écrit pour créer chez les participants du conflit l'engagement le plus élevé possible par rapport à l'accord. Déjà, cette vision est l'expression d'une culture spécifique qui confère à l'écrit une valeur importante.
- Accord oral : Dans des cultures qui communiquent différemment, de façon informelle, plus spontanée et attachée au contexte, le médiateur doit prendre en compte ces besoins. Cela peut vouloir dire de ne pas se baser sur un accord écrit, pour ne pas mettre en danger éventuel la réussite de la médiation. Un accord oral peut avoir autant de force.

#### **Comment rédiger une entente ?**

- La rédaction de l'entente est basée sur la capacité du médiateur. Les parties peuvent demander au médiateur de rédiger une entente lors de la séance de médiation, que les avocats soient présents à la médiation ou non. Suite à la rédaction de l'entente, la séance de médiation est ajournée pour permettre aux parties d'obtenir des conseils juridiques indépendants.
- Une fois la rédaction de l'entente complétée, une séance de médiation peut suivre afin de clarifier certains points.

### **4. Pourquoi le médiateur familial interculturel pourrait-il être apporté à poursuivre son rôle après la rédaction de l'entente ?**

Réponses suggérées :

- Pour vérifier la conformité de l'entente, si elle est écrite.
- Rajouter que s'il n'y a pas d'entente, il est important de reconnaître ce qui a été accompli. Les circonstances peuvent justifier :
  - Un règlement écrit pour une partie du différend
  - Une reconnaissance verbale de ce qui a été accompli
  - Une entente sur la prochaine étape pour tenter de résoudre le différend

**B. Scénario de clôture (20 minutes) :**

Diriger les participants à l'**Annexe 18 : Scénario de clôture**. Accorder **2 minutes** à la lecture de l'annexe qui présente le scénario qui fera l'objet de la discussion.

Préciser que les participants sont médiateurs dans le cadre d'une médiation. Demander aux participants de répondre aux questions incluses dans l'Annexe 18 individuellement.

Effectuer un retour en groupe-classe et s'assurer de faire ressortir les points suivants :

- Qui sont les participants à cette médiation ?
  - Shorbari et ses parents
  - Murielle (médiatrice)
  - La petite amie de Shorbari ne pourrait faire partie de la médiation, puisqu'il s'agit de la source du conflit.
- Quels sont les enjeux culturels de ce scénario ?
  - L'orientation sexuelle est l'enjeu au cœur du différend.
  - Conflits intergénérationnels (les parents se tiennent aux valeurs traditionnelles bengalies tandis que Shorbari s'épanouit dans son contexte canadien, marqué par l'ouverture et l'inclusion).
- Comment entamer une discussion avec les membres de la famille ?
  - Rassembler les parties avec la médiatrice afin d'assurer un échange. Shorbari aura l'occasion de s'exprimer et de se faire écouter. Par la suite, les parents pourront s'exprimer.
  - L'objectif est de faire ressortir les perceptions des parties. Le médiateur ne peut pas accomplir ce travail à la place des parties.
- Comment susciter, chez les parties, une solution à ce conflit ?
  - Éduquer et outiller les parents. Pour se faire, inviter une personne de confiance pour les deux parties à parler aux parents de l'orientation sexuelle et des enjeux du « coming out » pour les parents, les enfants et la communauté des parties. Cette personne peut être un sage de la communauté, un aîné, un prêtre, un travailleur social. C'est une tâche

qui est difficile à accomplir dû au fait que de nos jours, l'orientation sexuelle chez les jeunes est floue. Par exemple, il existe des enfants aussi jeunes que 4 ou 5 ans qui se disent « créatifs dans le genre » (Gender creative kids).

- Élaborer un plan de communication entre les parties pour traiter de ces enjeux et tout autre problème qui pourrait survenir. Par exemple, l'orientation sexuelle de la fille sera discutée pendant des séances de counseling.
  - Une entente écrite élaborant une communication entre les parties et précisant les attentes d'une partie envers l'autre (et vice-versa). Par exemple, chez nous, tu ne peux parler de ta conjointe. Les parents eux, acceptent de ne pas abaisser l'orientation sexuelle de leur fille.
- Pourquoi le médiateur familial interculturel pourrait-il être apporté à poursuivre son rôle après la rédaction de l'entente ?
- L'orientation sexuelle est un sujet sérieux qui vient confronter le noyau central d'une personne et de la communauté à laquelle elle se rattache. Ce genre de médiation nécessite souvent plus de sessions qu'une médiation familiale traditionnelle, pendant lesquelles les parents travaillent à transformer ce noyau central.
  - Une médiation traditionnelle s'effectue sur une période de temps précise. Ici, la médiation pourrait se poursuivre sur plusieurs mois, voire années.
- Question additionnelle à poser : Les parents de Shorbari l'ont renvoyé au pays d'origine avec un membre de la famille élargie, pour l'encourager de retourner à ses souches. Après un séjour de quelques mois, elle revient au Canada et elle exprime qu'elle a toujours une attirance envers le même sexe.
- Important pour le médiateur d'évaluer à nouveau les objectifs de la médiation avec les parties.

## 6. Mettre en pratique des habiletés et connaissances acquises dans le cadre d'un jeu de rôle interculturel.

**Temps :** **120 minutes, 9 h 45 à 12 h**

Introduction : 10 minutes, 9 h 45 à 9 h 55

Préparation : 20 minutes, 9 h 55 à 10 h 15

**Pause : 20 minutes, 10 h 15 à 10 h 35**

Médiation : 8 minutes chaque (4 rondes, 32 minutes) 10 h 35 à 11 h 10

Mise en commun : 20 minutes, 11 h 10 à 11 h 30

**Matériel :** Annexe 19 : Scénario Armand et Valérie Balla  
Annexe 20 : Scénario Armand et Valérie Balla – Questions à traiter  
Division de groupes  
Tent cards des 4 rôles (4 cartons pour groupe)

---

## A. Introduction et techniques de médiation :

Dire aux participants qu'ils vont participer à un jeu de rôle interculturel. Avant de procéder avec le jeu de rôle, faire un survol rapide de certaines techniques de médiation. Les participants ont ces renseignements dans leur guide :

- **L'écoute active et l'écoute interactive :**
  - **Écoute active :** l'écouteur s'assure de comprendre l'énoncé de l'autre personne ainsi que tous les éléments constitutifs de cet énoncé.
  - **Écoute interactive :** l'écouteur confirme de façon verbale sa compréhension du message.
- **La reformulation :** Le médiateur reformule ce que disent les parties pour situer leurs propos, vérifier le sens des mots utilisés et donner une direction à la communication. Les parties doivent se sentir comprises par le médiateur. **Exemple :**
  - Affirmation : « Comment as-tu osé entrer dans ma chambre et lire mon journal intime ! »
  - Reformulation : « Tu ne veux pas que j'entre dans ta chambre et que je lise ton journal de bord ».
- **Le reflet :** Le médiateur fait ressortir les sentiments de la partie qui communique. Comme un miroir, le médiateur reprend ce qui semble être le plus important pour les parties. Il s'agit d'une reformulation qui met l'accent sur les émotions de la partie. Cette technique est utilisée pour démontrer que le médiateur saisit les sentiments de la partie et pour amener la partie à dévoiler ses émotions après les avoir entendues d'une tierce personne. **Exemple :**
  - Affirmation : « Comment as-tu osé entrer dans ma chambre et lire mon journal intime ! »
  - Reflet : « Le fait que je suis entrée dans ta chambre et que j'ai lu ton journal intime te frustre énormément ».

- **Le recadrage** : Chaque personne voit la réalité à partir de son propre cadre. Le cadre est composé de son expérience, son éducation, sa culture, ses valeurs, etc. Le recadrage permet au médiateur de proposer une autre façon de comprendre ce que communique une personne dans un nouveau contexte. En recadrant, le médiateur change le sens ou la charge émotionnelle d'une interaction.

**Exemple :**

- Affirmation : « Comment as-tu osé entrer dans ma chambre et lire mon journal de bord ! »
- Recadrage : « Il semble qu'il est très important pour toi que je respecte ta vie privée ».

Diviser la classe en petits groupes de 4 personnes. Dans chaque groupe, distribuer les rôles suivants :

- Valérie (ex-conjointe)
- Armand (conjoint)
- Éloïse (nouvelle conjointe)
- Médiateur

Expliquer la démarche suivante :

- Chaque participant aura la chance de jouer tous les rôles.
- La rotation des rôles se fera toutes les 10 minutes afin de permettre à chacun de jouer les rôles de médiateur, Armand, Valérie et Éloïse.
- Les participants qui jouent le rôle des parents peuvent inventer des faits, au besoin, afin de répondre aux questions que pose le médiateur.
- Lorsque la rotation a lieu, la médiation continue comme s'il n'y avait eu aucune interruption.
- La rotation se fera comme suit : Médiateur, Armand, Valérie et Éloïse.
- Le jeu de rôle commence dans la deuxième heure de la première séance conjointe de médiation. Les participants ont déjà, tous les trois, rencontré le médiateur individuellement la semaine dernière. Durant la première heure de la séance en cours, les participants ont chacun eu la chance de raconter leur version des faits.

Diriger les participants à l'**Annexe 19 : Scénario Armand et Valérie Balla**. Accorder **20 minutes** à la lecture attentive du scénario et de l'**Annexe 20 : Scénario Armand et Valérie Balla - Questions à traiter**.

Pour faciliter la compréhension des faits, dessiner un génogramme de la famille au tableau.

**Pause du matin : 20 minutes (10 h 15 à 10 h 35)**

Accorder **35 minutes** pour la médiation (**10 h 35 à 11 h 05**), soit 4 rondes (s'il n'y a que 3 personnes dans le groupe, la 3e ronde est un debrief).

Par la suite, faire une mise en commun en petits groupes (pour faire ressortir les techniques de médiation qui ont été utilisées et qui ont fonctionné, les difficultés qui ont été rencontrées, etc.). (**11 h 05 à 11 h 30**)

Inviter les participants à faire un retour personnel sur les jeux de rôle en répondant aux 4 questions suivantes :

- Quel a été votre plus grand défi ? Impasses ?
- Avez-vous été en mesure de surmonter ce défi ?
- Quelles techniques de médiation ont été utilisées ?
  - Écoute active & écoute interactive
  - Reformulation
  - Reflet
  - Recadrage
- Ont-elles fonctionné ? Difficultés rencontrées ?

Par la suite, reprendre les questions de l'**Annexe 20** et y répondre. Faire ressortir les points suivants :

**1. Garde des enfants et leur résidence principale :**

Valérie se sent lésée depuis une dizaine d'années ; elle a élevé les frères d'Armand comme les siens et sa récompense ? Armand entreprend une relation avec Éloïse alors qu'ils sont encore mariés. Elle est encore furieuse. Valérie veut la garde des enfants. Elle ne veut surtout pas que ses enfants vivent avec Éloïse et que celle-ci devienne leur « deuxième maman », tel qu'Armand l'aurait souhaité.

Armand ne voit pas le problème à avoir deux épouses. Valérie a décidé d'obtenir un divorce, donc c'est elle qui devrait vivre les conséquences. Selon Armand, les enfants devraient être élevés par la nouvelle mère, dans son milieu. Après tout, c'est la communauté entière qui élève les enfants. Il n'y a donc aucun problème à ce qu'Éloïse devienne la nouvelle maman des enfants.

Réponses suggérées :

- Dans la culture congolaise, c'est la communauté qui élève les enfants. Donc, à titre de médiateur, il faudrait définir ce que l'on veut dire par « garde ».
- Par la suite, demander aux parties ce que représente la garde pour les enfants. Armand pourrait être plus traditionnel et penser que c'est à la femme de garder les enfants.

## **2. Prises de décision : éducation**

Valérie et Armand encouragent tous les deux l'éducation en français.

Valérie aimerait que les enfants poursuivent leur éducation secondaire dans un conseil catholique. Cependant, étant musulman, Armand préfère le conseil public dans son quartier.

Réponses suggérées :

- Faire ressortir les intérêts des parties. D'abord, le médiateur est appelé à comprendre pourquoi Valérie préfère une éducation catholique, et Armand, public. Les parties pourraient être en train de prendre position simplement dans le but de causer une confrontation.
- Regarder s'il y a d'autres options. Par exemple, au lieu d'une éducation à temps plein, est-ce qu'il existerait des activités parascolaires qui portent sur la religion ?

## **3. Prises de décision : Religion :**

Valérie encourage que les enfants assistent tous les dimanches à l'Église catholique Ste-Marie.

Si Armand réussit à obtenir la garde des enfants, il aimerait aussi les exposer à l'islam. Il s'agit de valeurs importantes pour lui.

Réponses suggérées :

- Faire ressortir les intérêts des parties.
- Le médiateur peut poser la question aux parties à savoir s'ils étaient opposés que les deux religions font partie de la vie des enfants.

#### **4. Prises de décision : Activités parascolaires :**

Valérie incite les enfants à participer à des groupes parascolaires congolais offerts par la municipalité pour leur épanouissement personnel et culturel, pour se faire de nouveaux amis congolais et pour occuper leur temps.

Armand est d'avis que les enfants devraient choisir des activités parascolaires qui les intéressent. Il n'est pas d'accord que l'horaire des enfants soit chargé à un tel point.

Réponses suggérées :

- Le médiateur peut commencer par décortiquer la perspective d'Armand, à savoir pourquoi il ne veut pas permettre aux enfants de participer à toutes les activités congolaises.
- Essayer de comprendre le raisonnement d'Armand et les intérêts qu'il cherche à protéger. Par exemple, il pourrait s'opposer aux activités en raison du temps que cela va lui prendre en terme de transport, vie personnelle, etc.

## **IV. HABILITÉS PROPRES AU MÉDIATEUR FAMILIAL INTERCULTUREL**

Afficher les objectifs d'apprentissage spécifiques à l'écran à l'aide de la présentation **PowerPoint 1 : Objectifs d'apprentissage.**

**Objectifs d'apprentissage spécifiques :**

1. Découvrir et apprendre les obstacles pouvant surgir dans le cadre de la médiation familiale interculturelle.
2. Prendre conscience de l'impact de la communication dans le contexte de la médiation familiale interculturelle.
3. Connaître et mettre en pratique les techniques propres au médiateur familial dans un contexte interculturel.

**1. Découvrir et apprendre les obstacles pouvant surgir dans le cadre de la médiation familiale interculturelle.**

**Temps :** 30 minutes, 11 h 30 à 12 h

**Matériel :** Présentation PowerPoint 5 : Les obstacles de la médiation familiale interculturelle  
Annexe 21 : *Culturally Sensitive Mediation: The Importance of Culture in Mediation Accreditation*

---

Demander aux participants de prendre 10 minutes pour faire ressortir, avec leurs tables, les obstacles qui pourraient survenir dans la médiation familiale interculturelle.

Faire une mise en retour en groupe-classe.

Expliquer aux participants qu'il est essentiel de tirer leur attention sur quelques difficultés pouvant surgir dans le cadre de la médiation familiale interculturelle. Faire l'enseignement de ses obstacles de façon magistrale.

1. **Phase d'entrée dans la médiation :** Tel que mentionné ce matin lors de l'introduction des parties, le début de la médiation est une phase hautement sensible. L'origine culturelle et les besoins des parties déterminent la configuration de la phase de départ. Règle générale, les besoins des parties au différend doivent être satisfaits.

2. **Règles** : Avec les règles de communication, des personnes de cultures différentes peuvent y associer des significations différentes. Le médiateur doit développer une sensibilité à ressentir si une règle convient aux parties du conflit ou si elle doit être adaptée.
  - **Par exemple** : La règle de laisser la parole à quelqu'un jusqu'au bout peut être interprétée comme une marque de respect, mais dans une autre culture, ce comportement peut être vu comme un désintérêt face à la résolution du conflit.
  
3. **La langue** : La langue est un des piliers essentiels de la médiation, même si des méthodes non verbales sont également utilisées en complément. Le médiateur doit être capable de comprendre le langage des parties. Il doit pouvoir s'exprimer de façon à être accepté et compris. À travers le langage se dégage le degré de familiarité du médiateur avec l'environnement culturel des parties à la médiation.
  - **Par exemple** : Les codes et les comportements des adolescents ne devraient pas être étrangers au médiateur s'il veut servir d'intermédiaire entre eux.
  - **Par exemple** : Dans la médiation entre personnes de langue maternelle différente, entre Allemands, Français, Yougoslaves et Grecs, de bonnes connaissances des langues des parties sont une aide précieuse. Toutefois, le médiateur ne devrait pas considérer qu'elles sont l'équivalent d'une connaissance de la langue maternelle. Même lors d'une maîtrise parfaite de la langue, la compréhension de la parole dite peut être différente de celle qu'aura une personne dont c'est la langue maternelle.
  - **C'est pourquoi il est particulièrement important de ralentir la communication lors d'une médiation** – parler lentement et distinctement, utiliser des mots plus simples, souvent faire des résumés et surtout vérifier que ce qui a été dit et entendu a bien été compris.
  - Des inégalités dans un conflit, dues aux différents niveaux de langue des parties, doivent être prises en compte et rectifiées. L'intervention d'interprètes peut être nécessaire et d'un grand soutien.
  
4. **Impartialité/valeurs** : Dans quelle mesure les convictions de base du médiateur sont-elles perturbées au point qu'il ne puisse plus prendre en charge ou poursuivre un cas de médiation ?
  - Si le médiateur tend plutôt vers des normes de valeurs définies, il perd son impartialité. Dans toutes les phases de la médiation, et avant tout, dans la phase d'éclaircissement et de résolution du conflit, le médiateur doit faire une réflexion autocritique importante.

- Une solution pour éviter ce problème est d'effectuer une co-médiation (un soutien possible pour un médiateur « à risque »).
  - Par exemple : Kelly dans un Circle of Care, qui doit effectuer une grande préparation avant la médiation.
- 5. Phases du processus de médiation** : Comme nous l'avons vu hier après-midi, il existe un modèle de base pour la méthode de la médiation, qui procède pas à pas, depuis la façon de voir, les besoins et les émotions jusqu'aux options dans le but d'un accord. Selon l'appartenance culturelle, cette méthode peut être un avantage ou un désavantage pour les parties. Exprimer ses besoins et ses émotions peut amener à des incompréhensions chez les parties à la médiation et créer des blocages.
- Quand quelqu'un exprime des émotions, ceux-ci sont-ils compris par le médiateur, qui vient d'un autre contexte, tel qu'ils ont été exprimés ?
- 6. Pratique de culturalisation** : Les parties à la médiation simplifient, selon le degré d'avancement auquel ils sont rendus dans le conflit, et réduisent la complexité du vécu. Le médiateur doit creuser et aller chercher plus loin les explications des parties.
- Souvent, le médiateur pratique la « culturalisation », qui réduit à sa culture le comportement observé d'une partie au conflit. Par exemple, les Français ne sont jamais à l'heure alors que les Allemands arrivent toujours bien préparés et ponctuels à un rendez-vous.
  - Il existe également une pratique inverse, où le médiateur utilise la référence à la culture « propre » pour camoufler des données particulières et déterminantes.
  - Lors d'une attribution et d'un retrait à sa propre culture, il faut aller au fond des raisons et des connexions.
- 7. Comme mentionné brièvement hier, éviter d'automatiquement présumer qu'il s'agit d'un conflit culturel** : Au début d'une médiation, il n'est pas forcément clair s'il s'agit d'un conflit pour causes culturelles. Le conflit peut être dû à des différences culturelles, mais il peut aussi apparaître dans des différences de caractère. Le facteur culturel ne doit pas se mettre en travers d'une résolution de conflit qui travaille sur ces différences. Le rôle d'un médiateur est de ne pas réduire prématurément le conflit à son arrière-plan culturel et, par son diagnostic du conflit, de prendre en compte les autres éléments.
- Par exemple, dans une médiation au sein d'un couple français-anglais, le facteur culturel ne joue pas un rôle prépondérant. Mme dit : « Tu t'emportes toujours comme les Anglo ».

Cette affirmation peut être laissée de côté par le médiateur qui peut plutôt interroger sur la situation concrète : « À quoi ressemble la situation dans laquelle votre mari se comporte de cette façon ? ». Cette question peut donner plus de résultats que poser une question sur la culture.

**8. La connaissance des cultures par le médiateur :** Si le médiateur n'a aucune connaissance sur les cultures des parties, le médiateur doit savoir comment régler ce problème.

- Par exemple, doit-il aller chercher des renseignements détaillés sur la culture concernée par la médiation, c'est-à-dire s'approprier des compétences de terrain ?
- Cette question se pose dans plusieurs contextes et on y répond selon les intérêts du médiateur pour que la médiation puisse être réalisée. Une connaissance des cultures concernées par la médiation peut être d'importance quant à l'acceptation de la part des parties à la médiation, mais cela peut aussi empêcher l'ouverture, quand on n'arrive pas à gérer l'appartenance culturelle de ses propres connaissances de façon réfléchie.
- L'important, c'est la position de base du médiateur, qui doit être ouverte et empathique par rapport aux acteurs du conflit.
- Il est important que le médiateur recherche à travers le dialogue et l'échange, un minimum d'accord, un compromis où chacun se sent respecté dans son identité et ses valeurs de base tout en se rapprochant de l'autre<sup>5</sup>.

**Prendre quelques minutes pour démontrer les ressources pour le médiateur interculturel :** Voir la série de vidéos de Laurent Goulvestre sur les formations interculturelles des différents pays : <https://www.youtube.com/user/goulvestre>

De plus, diriger les participants vers l'**Annexe 21 : Culturally Sensitive Mediation: The Importance of Culture in Mediation Accreditation** pour leur lecture personnelle.

**Pause du dîner : 60 minutes (12 h à 13 h)**

---

<sup>5</sup> "La violence faite aux femmes : intervenir dans un contexte interculturel".

## 2. Prendre conscience de l'impact de la communication dans le contexte de la médiation familiale interculturelle.

**Temps :** 140 minutes, 13 h à 15 h 20 (incluant pause de 20 minutes)

**Matériel :** YouTube "*West and East, Cultural Differences*"  
Annexe 22 : Exercice – phrase à décoder  
Annexe 23 : Cultures à haut contexte et bas contexte  
Annexe 24 : La règle des fèves rapées  
Présentation PowerPoint 6 : Résolution de conflits et communication

### A. Introduction/Exercice : la phrase à décoder (20 minutes, 13 h à 13 h 20)

À titre d'introduction, effectuer l'exercice suivant.

1. Diriger les participants vers l'**Annexe 22 : Exercice – phrase à décoder**.
2. Distribuer un « code » à chaque table qui servira à décoder la phrase. À l'insu des participants, il y aura 4-5 différents codes distribués par table (tous les participants d'une table auront le même code).
3. Une fois la solution trouvée, un participant de chaque table doit se lever.
4. Demander au premier de lire sa réponse (la phrase décodée) et lui dire que c'est la bonne réponse. Les autres participants indiqueront que leur réponse est différente.
5. Tenir une discussion sur pourquoi leur réponse est différente, puisque le « langage » est le même (ils ont tous la même fiche). Ils se rendent compte qu'ils avaient des différents codes.

Faire une mise en commun en groupe classe et de façon magistrale, faire ressortir les points suivants :

- La communication est l'envoi d'un message d'une source particulière à un récipiendaire avec le moins de perte de signification que possible.
- L'auteur du message envoie un message en utilisant un certain code. Le récipiendaire décode le message et y répond, en utilisant son propre code.
- La communication devient difficile quand les codes utilisés sont différents. Le message peut alors être mal interprété, et peut causer des conflits internes (confusion, perte de contrôle, impuissance, sentiment d'être rabaissé, etc.) ou externes (conflit, agression, irritabilité visible,

etc.). Il est souvent préférable, en médiation, que le conflit causé soit externe, puisqu'il est plus facile à décerner (et donc à gérer).

Demander aux participants de nommer certains facteurs qui empêcheraient une bonne communication interculturelle (ce qui fait partie de notre « code »):

– l'humour	– utilisation du temps
– la perception d'un sens particulier des mots	– la ponctualité
– les expressions familières	– la formalité
– les gestes	– le manque d'observation
– les expressions faciales	– l'égotisme
– l'environnement	– les accents
– l'ignorance	– les différents niveaux de familiarité avec la langue
– les préjugés	– le bombardement d'information
– les stéréotypes	– l'impatience
– le manque de tolérance, de respect	
– Le privilège !!!	

Poursuivre la discussion en soulevant les points suivants :

- Inconsciemment, nous nous attendons à ce que les autres pensent, se sentent, et agissent comme on le fait. Quand ils ne se conforment pas à nos attentes, nous tendons à mettre notre propre interprétation sur leur comportement <sup>6</sup>.
- Il faut reconnaître que notre perspective culturelle est limitée.
- La réaction habituelle est de se désister d'une situation inconfortable. Il faut plutôt que nous affrontions l'inconfort et que nous apprenions de chaque situation.
- Il faut reconnaître aussi qu'on peut même avoir des cultures complètement différentes à l'intérieur d'une même famille, et parmi enfants des mêmes parents qui ont grandi dans le même environnement.
- Il faut toujours commencer par une auto-évaluation. Quand on connaît notre propre culture, il est plus facile de voir les différences entre la nôtre et celle de nos participants.

<sup>6</sup> Communicating Across Cultures, prepared by the Conference Board of Canada  
[http://highereducation.com/sites/default/files/0070958262/462504/loc958262\\_module03.pdf](http://highereducation.com/sites/default/files/0070958262/462504/loc958262_module03.pdf).

Les barrières à une bonne communication interculturelle se classent en 5 différents types (*À noter que chacun peut être conscient ou inconscient*) :

1. **L'ethnocentrisme** : L'attitude émotionnelle que notre propre race, nationalité ou culture est supérieure à toutes les autres.
2. **Les stéréotypes** : Généralisation d'une personne tout en ignorant la présence de différences individuelles.
3. **La discrimination** : Traiter quelqu'un différemment en raison de leur statut minoritaire, qu'il soit actuel ou perçu.
4. **La différence de ton** : Un changement de ton formel peut créer de la honte ou devenir rebutant (off-putting) dans certaines cultures.
5. **L'imposition de la culture** : Imposer sa culture sans tenir compte des différences et des malentendus potentiels. S'attendre à ce que les autres s'adaptent à notre façon de penser.

**B. Hautes cultures vs basses cultures, avec vidéo : (30 minutes, 13 h 20 à 13 h 50)**

À titre d'introduction, visionner la vidéo suivante : *West and East, Cultural Differences* : [www.youtube.com/watch?v=ZoDtoB9Abck](http://www.youtube.com/watch?v=ZoDtoB9Abck). Arrêter la vidéo à **21 secondes** et poser la question aux participants, en leur demandant de lever leur main. **Repartir la vidéo et arrêter à 2 minutes, 43 secondes.**

Expliquer la différence entre la culture de l'ouest et la culture de l'est (haut contexte, bas contexte). Présenter le tableau ci-dessous qui est disponible à l'**Annexe 23 : Cultures à haut contexte et bas contexte.**

Haut contexte <i>Il faut lire entre les lignes</i> (ex. Japon, Mexique, Inde, Canada français)	Bas contexte <i>Les mots sont les mots</i> (ex. États-Unis, Allemagne, Canada anglais)
<b>Privilège :</b>	
L'harmonie	Les idées individuelles

Le non verbal, le contexte	Les mots selon leur signification habituelle
La pensée de groupe	L'expression logique des pensées et des idées
La communication indirecte	La communication directe
Les relations personnelles et permanentes	Les relations d'affaires transitoires
Plus axée sur les sentiments	Plus axée sur la logique

Rajouter les informations suivantes :

**Haut contexte :**

- Relationnels, collectivistes, intuitifs et contemplatifs.
- Les gens de ces cultures privilégient les relations interpersonnelles.
- Le développement de la confiance est la première étape à toute négociation.
- Ces cultures tendent à être collectivistes, préférant l'harmonie de groupe et le consensus aux réussites personnelles.
- Les gens de ces cultures sont moins gouvernés par la raison que par l'intuition et les sentiments.
- Les mots sont moins importants que le contexte, qui peut inclure le ton de voix de la personne qui parle, ses expressions faciales, ses gestes, sa posture, et même l'historique familial et le statut de la personne.
- La communication tend à être plus indirecte et plus formelle.
- La langue est souvent parsemée d'expressions poétiques, et l'humilité et les excuses élaborées sont de rigueur.

**Bas contexte :**

- Logiques, linéaires, individualistes et axées sur l'action.
- Mettre beaucoup d'emphasis sur la logique, les faits et la franchise.

- Pour résoudre un problème, on aligne les faits, et on évalue les solutions une par une.
- Les décisions sont basées sur les faits plutôt que sur l'intuition.
- Les discussions finissent avec des actions.
- On s'attend à ce que les communicateurs soient simples, concis, et efficaces à définir quelle action doit être prise.
- Pour être infiniment clairs, ils s'efforcent d'utiliser les mots précis et s'attendent à ce qu'ils soient pris au sens de la lettre.
- Les négociations finissent par/avec des ententes explicites sur papier.

Rajouter que ce qui diffère beaucoup des communicateurs des cultures à haut contexte est que les gens dépendent moins sur la précision du langage et des documents juridiques. Les gens de cultures à haut contexte peuvent même souvent ne pas faire confiance aux ententes par écrit et être offusqués par le manque de confiance que celles-ci suggèrent.

Pour illustrer un deuxième exemple entre les cultures de l'est et de l'ouest, visionner la suite de la vidéo **West and East, Cultural Differences** : [www.youtube.com/watch?v=ZoDtoB9Abck](http://www.youtube.com/watch?v=ZoDtoB9Abck) Partir la vidéo à **25 minutes, 32 secondes et arrêter à 25 minutes, 59 secondes**. Poser la question aux participants, en leur demandant de lever leur main. Repartir la vidéo et arrêter à **28 minutes 57 secondes**.

**Comment les cultures diffèrent en termes de styles de communication ?** Effectuer un bref exercice : personnellement, que privilégiez-vous ? Haute ou basse culture ? Demander aux participants de lever la main/mettre un A ou un B et les compter à la fin.

### C. Dimensions culturelles de Geert Hofstede (20 minutes, 13 h 50 à 14 h 10)

Dimensions culturelles de Geert Hofstede				
Plus égalitaire	-	Distance du pouvoir	+	Hiérarchique
Collectiviste	-	Individualisme	+	Individualiste

Encouragement et formation sont plus importants	-	Féminin/Masculin	+	Le pouvoir est plus important
Confortable avec l'ambiguïté	-	Évitement de l'incertitude	+	L'ambiguïté cause de l'anxiété
Privilégie les objectifs à court terme	-	Termes d'orientation	+	Privilégie les objectifs à long terme
Le bonheur peut être négatif	-	Retenue/indulgence	+	Le bonheur est toujours positif

Présenter les 4 facteurs qui affectent la communication interculturelle :

### 1. Individualisme :

- Individualisme vs collectivisme
- Les gens qui viennent de cultures collectivistes passent plus de temps sur les objectifs à long terme, faisant des offres souvent plus réalistes, et étant coopératifs. La relation entre les parties prime.
- Les gens qui viennent de cultures individualistes sont plus axés sur les objectifs à court terme, font souvent des offres extrêmes et voient la négociation d'une perspective de solution fixe. Ils cherchent souvent à résoudre le problème pour ne plus avoir à interagir avec l'autre partie.
- Il est donc important de reconnaître et de comprendre les intérêts principaux de l'autre, plutôt que de porter plus attention à soi-même.

### 2. La distance du pouvoir :

- La distribution du pouvoir dans la société du négociateur joue un rôle important :
  - o Sociétés ayant une distance éloignée du pouvoir : moins de consultation entre supérieurs et subordonnés
  - o Sociétés ayant une distance moins éloignée du pouvoir : la frustration peut s'ingérer quand une partie s'attend à des réponses rapides, mais que l'autre a besoin du consentement de ses supérieurs.

- Il faut s'assurer que les attentes soient réalistes.

### **3. Les valeurs (y compris la masculinité et la retenue) :**

- Les choses sur lequel la société met le plus d'emphasis :
  - L'argent, les possessions matérielles, le statut
  - Les relations entre les personnes, l'éducation, la qualité de vie, la santé
- Peut causer des problèmes lorsque les valeurs vont à l'encontre l'une de l'autre (p.ex ponctualité et quantité de temps importante pour un, qualité du temps et flexibilité importante pour l'autre)
- Les cultures dites « féminines » privilégient le soutien et la formation. Les cultures dites « masculines » privilégient la force et le pouvoir.
- Certaines cultures promeuvent les apparences (les biens, la richesse démontrée par les acquis) tandis que d'autres promeuvent la retenue (les épargnes, le minimum de dettes, les pensions de retraite). Parfois, cela peut bénéficier la médiation si les intérêts sont complémentaires.

### **4. La prévention du risque/l'évitement de l'incertitude :**

- Évitement du risque élevé :
  - Préfèrent la stabilité, la structure, les guides de gestionnaire précis, etc.
  - Plus portés à exiger des engagements spécifiques en termes de volume, timing, conditions requises, etc.
  - Voient les risques et désavantages.
- Faible évitement du risque :
  - Confortables avec estimations approximatives,
  - Changement fréquent des conditions requises
  - Voient les opportunités.

**Pause de l'après-midi : 20 minutes (14 h 10 à 14 h 30)**

#### D. Résolution de conflits & communication (20 minutes, 14 h 30 à 14 h 50)

Expliquer que les conflits sont résolus de différentes façons, en fonction du style de communication d'une culture. Par exemple :

Cultures individualistes	Cultures collectivistes
Canada, États-Unis, Allemagne, France, Russie...	Chine, Japon, Égypte, Iran, Cuba...
Le conflit tend à tourner autour d'une incompatibilité au niveau des personnalités, croyances, objectifs.	Le conflit tend à tourner autour du concept de sauver la face ou d'une gestion incompatible des relations.
La résolution efficace comprend habituellement une définition, clarification et trouver des solutions à un problème.	La résolution efficace comprend habituellement la promotion de l'harmonie du groupe, l'estime de soi, les émotions reliées à la face (et à sauver la face) et un sens réciproque de faveurs et d'obligations. Par exemple : les pourboires des conducteurs de taxis en Chine.
Facteurs individuels qui viennent en jeu : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Égo des parties</li> <li>2. Sens de l'autonomie</li> <li>3. Pouvoir</li> </ol>	La négociation est bien réglée si toutes les parties peuvent sauver la face et les relations harmonieuses sont maintenues.
Le compromis tend à être vu comme étant une faiblesse <sup>7</sup> (Beyond Intractability)	

#### LE MODÈLE LEWIS

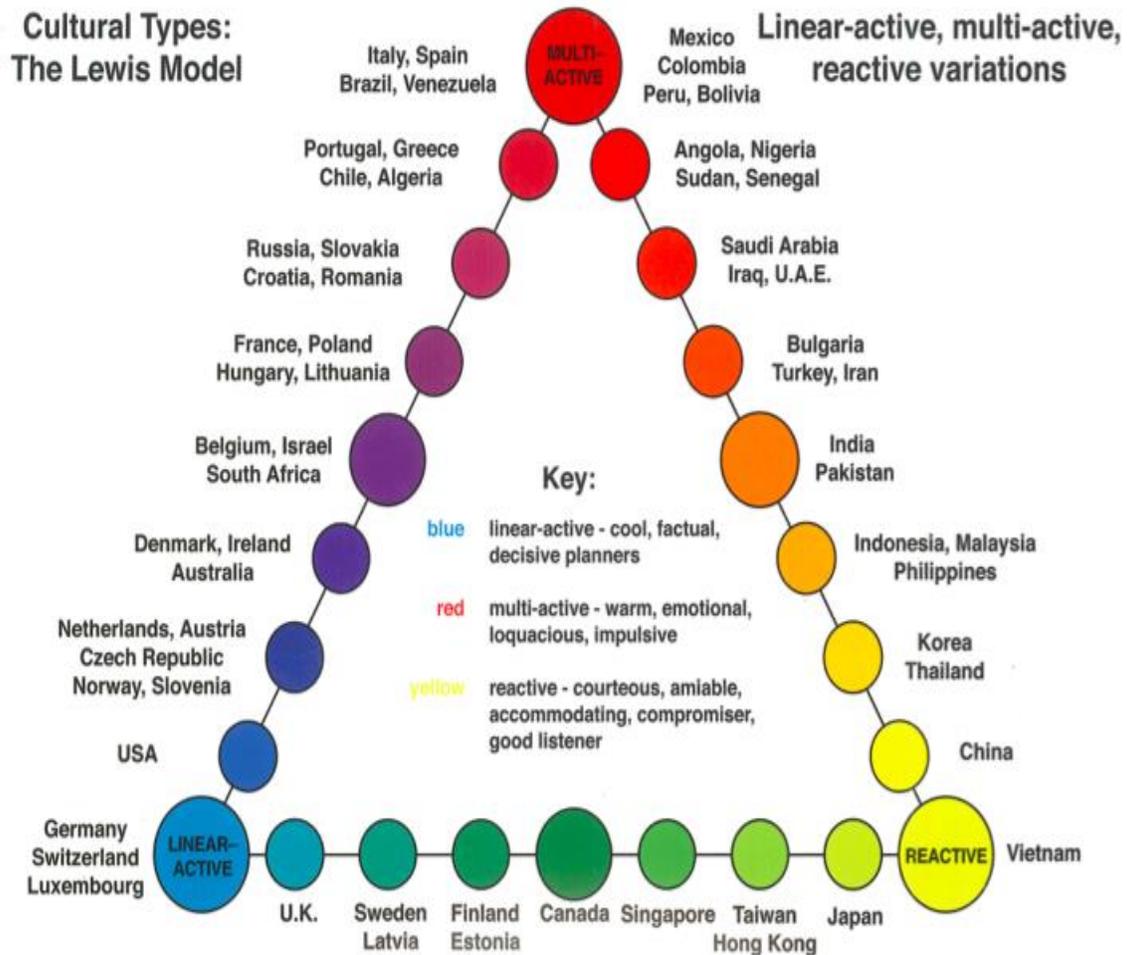
Utiliser la **Présentation PowerPoint 6 : Résolution de conflits et communication** afin d'expliquer le modèle Lewis.

Pour mettre tout ceci en pratique, il est intéressant de regarder le monde en fonctions de traits communicatifs linéaires. Le linguiste britannique Richard Lewis a développé un tableau linéaire qui nous aide à visualiser les différences communicatives selon le pays d'origine ou de développement.

<sup>7</sup> Beyond Intractability, <http://www.beyondintractability.org/essay/face>

Il est important, toutefois, de reconnaître que les habitants d'un pays particulier ne partagent pas nécessairement les qualités identifiées, mais que la culture principale du pays suit souvent ces normes d'acceptation.

Le modèle Lewis englobe plusieurs pays au monde en terme de la linéarité de leur communication définissant 3 types de styles: **linéaire, multiactif, et réactif**



La linéarité se définit comme suit :

LINEAR ACTIVE	MULTI ACTIVE	REACTIVE
<p>TALKS HALF THE TIME DOES ONE THING AT A TIME PLANS AHEAD STEP BY STEP POLITE BUT DIRECT PARTLY CONCEALS FEELINGS CONFRONT WITH LOGIC DISLIKES LOSING FACE RARELY INTERRUPTS JOB-ORIENTED STICK TO FACTS TRUTH BEFORE DIPLOMACY CONTROLS ENVIRONMENT VALUE AND FOLLOW RULES GAINS STATUS BY ACHIEVEMENT</p> <p>SPEECH IS FOR INFORMATION WORKS FIXED HOURS VALUES PRIVACY IS DATA-ORIENTED TALKS AT MEDIUM SPEED THINKS BRIEFLY, THEN SPEAKS COMPLETES ACTIONS CHAINS RESULT-ORIENTED STICKS TO AGENDA COMPROMISE TO ACHIEVE DEAL BORROW AND GIVES RARELY MINIMIZE POWER, DISTANCE RESPECTS OFFICIALDOMS SEPARATES SOCIAL AND PROFESSIONAL LIVES DEAL BASED ON PRODUCT, FACTS AND FIGURES WRITTEN WORD IMPORTANT CONTRACTS ARE BINDING</p> <p>QUICK RESPONSE TO WRITTEN COMMUNICATION SHORT-TERM PROFIT IS DESIDERABLE</p> <p>LIKES SHORT PAUSES BETWEEN SPEECH TURNS RESTRAINED BODY LANGUAGE RATIONALISM AND SCIENCE DOMINATE THINKING</p>	<p>TALKS MOST THE TIME DOES SEVERAL THINGS AT ONCE PLAN GRAND OUTLINE ONLY EMOTIONAL DISPLAYS FEELINGS CONFRONT EMOTIONALLY HAS GOOD EXCUSES OFTEN INTERRUPTS PEOPLE-ORIENTED FEELING BEFORE FACTS FLEXIBLE TRUTH MANIPULATES ENVIRONMENT OFTEN DISREGARDS RULES GAIN STATUS BY CONNECTIONS AND CHARISMA SPEECH IS FOR OPINION LIKES FLEXIBLE HOURS IS GREGARIOUS, INQUISITIVE IS DIALOGUE-ORIENTED TALKS FAST SPEECH LEADS THOUGHT (THINKS ALOUD) COMPLETES HUMAN TRANSACTIONS RELATIONSHIP-ORIENTED ROAMS BACK AND FORTH TRIES TO WIN ARGUMENT BORROW AND GIVES FREELY MAXIMIZE POWER, DISTANCE SEEK FAVOURS, PULLS STRINGS MIXES SOCIAL AND PROFESSIONAL LIVES DEAL BASED ON LIKING THE CLIENT SPOKEN WORD IMPORTANT CONTRACTS ARE IDEAL DOCUMENTS IN IDEAL WORLD RESPONSE TO LETTERS SLOW INCREASING THE STATUS OF THE ORGANIZATION IS IMPORTANT OVERLAPPING SPEECH IS ACCEPTABLE UNRESTRAINED BODY LANGUAGE RELIGION RETAINS STRONG INFLUENCE.</p>	<p>LISTEN MOST OF THE TIME REACT TO PARTNER'S ACTIONS LOOKS AT GENERAL PRINCIPLES POLITE, INDIRECT CONCEALS FEELINGS NEVER CONFRONT MUST NOT LOSE FACE DOESN'T INTERRUPT VERY PEOPLE-ORIENTED STATEMENTS ARE PROMISES DIPLOMACY OVER TRUTH LIVES IN HARMONY WITH ENVIRONMENT INTERPRETS RULE FLEXIBLY GAINS STATUS BY BIRTHRIGHT AND EDUCATION SPEECH IS TO PROMOTE HARMONY WORK, LEISURE AND LIFE ARE INTERWINDEN RESPECTFUL, LIKES SHARING LIKES NETWORKING TALKS SLOWLY CONTEMPLATES THEN SPEAKS BRIEFLY HARMONIZES HARMONY-ORIENTED OFTEN ASK FOR "REPEATS" COMPROMISES FOR FUTURE RELATIONS BORROW RARELY, GIVES FREELY OBSERVES FIXED POWER, DISTANCE USES CONNECTIONS CONNECT SOCIAL AND PROFESSIONAL LIVES DEAL BASED ON HARMONY AND APPROPRIACY FACE-TO-FACE CONTACT IMPORTANT CONTRACTS ARE STATEMENTS OF INTENTS AND RENEGOTIABLE RESPONSES LOW LONG-TERM PROFIT AND INCREASED MARKET SHARE ARE IMPORTANT LIKES LONG PAUSES BETWEEN SPEECH TURNS SUBTLE BODY LANGUAGE ETHICS AND PHILOSOPHIES DOMINATE THINKING</p>

Quand on regarde les différences dans ce modèle, il est facile de comprendre pourquoi il est important, en tant que médiateur, de bien porter attention aux dimensions culturelles de nos participants. Les différences entre la façon dont deux personnes s'expriment peuvent vraiment être comme la nuit et le jour...

E. La communication non verbale (20 minutes, 14 h 50 à 15 h 10)

Il est important de reconnaître que la communication non verbale représente **65 à 93 %** de notre communication complète. Il faut donc être à l'affût de ce que notre non verbal communique, et il faut aussi reconnaître les différences culturelles dans le langage non verbal d'autrui. Malgré que certaines cultures mettent davantage d'importance sur le non verbal, chaque culture a ses propres particularités non verbales.

Le langage non verbal comprend 3 différents aspects<sup>8</sup> :

Kinésiques :

- Expressions faciales
- Posture
- Gestes des mains
- Contact physique
- Contact visuel

Touché :

- Tenir la main de quelqu'un
- Embrasser (joue, lèvres, main)
- Tapoter le do
- « High five »
- Taper doucement l'épaule
- Brosser le bras

Proximité :

- Usage de l'espace
- Démonstrations d'affection publiques
- Usage du temps

**Le langage corporel peut donc inclure les choses suivantes** (demander au groupe d'identifier dans quelle catégorie chacun tombe):

---

<sup>8</sup> Voir Kinesics, Haptics and Proxemics: Aspects of Non -Verbal Communication par Anjali Hans et Emmanuel Hans <http://iosrjournals.org/iosr-jhss/papers/Vol20-issue2/Version-4/H020244752.pdf>

Voir aussi : Notes to Edward T. Hall's Proxemic Theory <http://oaks.nvg.org/proxemics.html>

1. Les sons : le rire, le silence, la toux, clairer la gorge pour attirer l'attention, roter après un repas (kinésiques)
2. La posture : avoir une posture décontractée ou une posture très droite (kinésiques)
3. L'apparence : être coiffée ou décoiffée (voir plainte contre Zara), porter des vêtements décontractés, maquillages, moustaches et barbes, etc. (kinésiques)
4. Mouvements de la tête : hocher, secouer la tête, incliner la tête (kinésiques)
5. Mouvements des mains : saluer, parler avec les mains, pointer, appeler, envoyer (kinésiques)
6. Mouvements de la bouche (autre que parler) : pincer les lèvres, envoyer un baiser, montrer son désaccord ou son incertitude (kinésiques)
7. Espace personnel (bulles intimes, personnelles, sociales et publiques) : les objets entre les personnes, proximité dans une salle, proximité à l'intérieur et à l'extérieur d'une salle telle qu'une salle séparée par un cadre de porte (proximité)
8. Contact physique : serrer la main, placer la main sur le bras d'un autre, tapotement sur le dos ou l'épaule, enlacer (touché)
9. Expressions faciales : renfrogner, sourire, lever ou froncer les sourcils (kinésiques)
10. Mouvements des yeux : cligner, clins d'oeils, ouvrir les yeux grands, regarder une autre personne en questionnant des yeux (kinésiques)

Il est aussi important de noter que tous ces éléments peuvent vouloir dire quelque chose de complètement différent dans une autre culture. Poser les questions suivantes aux participants et demander leurs interprétations. Que veut dire :

- Attirer quelqu'un par le doigt ?
  - Dans plusieurs cultures asiatiques, attirer quelqu'un par le doigt est impoli et réservé aux chiens. Il faut utiliser la main au complet, et, souvent, pointer vers le bas.
- Pointer ?
  - Dans plusieurs cultures autochtones, il faut éviter de pointer du doigt. Il est préférable de pointer en utilisant d'autres moyens, par exemple, la tête ou les lèvres.

- Hocher « oui » de la tête ? Hocher « non » de la tête ?
  - Sont inversés dans certaines cultures.
- Le regard dans les yeux ?
  - Peut être vu comme étant agressif dans certaines cultures. Dans d'autres, il n'est simplement pas nécessaire.
- Toucher quelqu'un avec la main gauche ?
  - À éviter dans certaines cultures, car la main gauche est utilisée pour faire sa toilette, et donc, est vue comme étant toujours sale.
- Un cadre de porte ?
  - Dans certaines cultures, le cadre de porte doit être pris en compte dû au fait que les femmes ne peuvent pas accéder à cette autre salle si un homme non-parenté, s'y trouve seul.
- Les bisous et caresses ?
  - Peuvent parfois être la norme en négociations d'affaires.
- Le signe « ok » :
  - Les signes tels que le « ok » ou d'autres gestes de la main peuvent être interprétés de différentes manières.

## F. Conclusion (10 minutes, 15 h 10 à 15 h 20)

La résolution de conflits nécessite une communication efficace et appropriée et une habileté à penser de façon créative quand on essaie de trouver une entente sur un point disputé.

Dans un contexte multiculturel, le respect de la perspective des autres et la sensibilité aux autres moyens de résoudre les conflits sont primordiaux.

Diriger les participants vers l'**Annexe 24 : La règle des fèves râpées** et en faire la lecture.

Faites attention à l'humour et au langage corporel

**E** vitez le langage familier

**V**érifier les significations

**E**crivez-le

**S**éparez vos questions

**R**alentissez

**A**ppuyez l'autre personne

**P**renez chacun votre tour

**E**vitez les questions négatives

**E**coutez avec vos yeux

**S**oyez patients et compréhensifs

### 3. Connaître et mettre en pratique les techniques propres au médiateur familial dans un contexte interculturel.

**Temps :** 55 minutes, 15 h 20 à 16 h 15

**Matériel :** Annexe 25 : Scénarios de communication

---

Diriger les participants à l'**Annexe 25 : Scénarios de communication**. Demander aux participants de lire les trois scénarios et ensuite prendre **20 minutes (15 h 20 à 15 h 40)** afin de soulever, avec les autres participants de leurs tables, les techniques de communication et les techniques de médiation qui pourraient être utilisées afin de communiquer avec ces parties et d'ultimement, remédier au problème.

Animer une discussion de groupe de **30 minutes (15 h 40 à 16 h 10)** sur les techniques de médiation et de communication dans un contexte interculturel. Poser la question suivante aux participants : quelles sont les stratégies de mise en œuvre du médiateur interculturel ? Prendre les réponses des participants.

Assurer de soulever les points pratiques suivants (techniques de médiation) :

- **Caucus** : Permet au médiateur de parler aux deux parties pour définir le conflit. En médiations interculturelles, le médiateur utilise le caucus pour évaluer les caractéristiques culturelles des parties, évaluer les connaissances culturelles d'une partie envers la culture de l'autre (p. ex. stéréotypes, manque de connaissance), pour agir à titre d'interprète, agir à titre de coach et d'enseignant et pour rétablir les relations entre les parties.
  - **Par exemple** : Des médiateurs interculturels qui travaillent avec des parties asiatiques utilisent souvent le caucus pour éviter le face-à-face des parties ou mettre fin au face-à-face.
- **Méthode socratique** : Le médiateur pose des questions et les parties y répondent. La technique est indirecte et peut être utilisée pendant la médiation, ou pendant le caucus.
  - **Par exemple** : Au lieu de forcer une partie à participer à la médiation en disant : « Tu dois participer à la médiation », le médiateur pose la question suivante : « D'après toi, que va-t-il se passer si tu ne participes pas à la médiation ? ».
- **Respect des codes culturels** : Le médiateur doit respecter les hiérarchies et les codes de bienséance relatifs aux statuts, aux sexes et aux appartenances.
  - **Par exemple** : « C'était un monsieur qui était très compliqué et quand je venais le voir, je m'habillais toujours par rapport à lui; par exemple, je ne portais pas de jupe courte, j'avais toujours une écharpe pour me couvrir afin de lui faciliter l'entrevue [...] je le saluais comme au pays, je lui manifestais le respect ».
- **Le respect des codes de communication** : Adopter une approche différente fondée sur l'efficacité et la transparence de la communication.
  - **Par exemple** : « Quand on arrive, on demande des nouvelles de tout le monde, on discute de choses et d'autres jusqu'à ce que la personne concernée me demande pourquoi je suis là. Et c'est à ce moment précis que l'on commence à échanger, mais on ne peut pas se permettre d'arriver et de parler des problèmes ».
- **Le respect du visage** : Le médiateur fait en sorte que l'honneur et la dignité de la personne soient préservés.
  - **Par exemple** : Le médiateur ne met jamais face à face un père et un fils en conflit, alors que c'est une pratique courante chez les éducateurs.

- **Les relations calquées sur le modèle familial** : Une personne plus âgée est appelée « papa » ou « maman », une de l'âge de la médiatrice, « ma sœur », « mon frère ». Cela permet à la fois une certaine proximité affective et aussi le respect.
- **La plaisanterie de parenté** : « Je me suis présentée. Le monsieur et mon mari ont le même nom, alors on a blagué ». Cette attitude aide à établir une relation et à déjouer la méfiance d'un père de famille que la médiatrice vient voir à propos du problème de son fils.
- **Le rappel de valeurs traditionnelles** : Le médiateur fait ce rappel aux individus qui ont tendance à les transgresser, sans pour autant se conformer totalement aux codes de la modernité. Le médiateur est en effet confronté à des modalités d'acculturation consistant à rechercher les avantages des deux cultures sans se soumettre à leurs exigences. On appelle cela un « bricolage identitaire avec maximisation des avantages des deux côtés ».
- **La ruse** : Le médiateur en a recours, notamment dans les conflits familiaux. Le médiateur choisit, par exemple, de ne pas signifier toute la gravité du problème d'emblée, afin d'éviter de heurter les personnes, de porter atteinte à leur dignité ou de transformer des situations à propos desquelles le médiateur juge qu'un affrontement serait voué à l'échec.
- **L'interprète** : « Une chose très importante [...] dans la médiation, quand on travaille avec des gens, c'est aussi de maîtriser la langue, de parler la langue d'origine ». Le médiateur peut utiliser ou avoir recours à un interprète, mais doit faire attention. Cette complicité peut être suspecte par les parties (manque de neutralité), mais ne va pas avoir un impact sur la médiation si elle est ponctuelle et si elle est utilisée par le médiateur pour expliquer la position des parties.
- **Capacités du médiateur** :
  - **Le médiateur doit être capable de se décentrer** : Il doit avoir la capacité à reconnaître ses propres référents culturels, en prendre distance, ce qui doit lui permettre d'aller vers l'autre et d'être véritablement à l'écoute.
  - **Il doit être capable de comprendre l'autre**, à travers notamment sa culture, et ainsi pouvoir pénétrer un nouveau système référentiel. Il est capable d'appréhender les codes et les valeurs de la communauté culturelle différente et il est extérieur à toute institution.
  - **Le médiateur interculturel devra aussi faire preuve de connaissances linguistiques et culturelles concernant les communautés pour lesquelles il va intervenir**. Sa spécificité est liée à sa proximité avec les populations, et il a la charge de se renseigner sur la culture des personnes avec qui il va travailler, pour les aider le mieux que possible.

Conclure ce volet en présentant les 9 stratégies importantes de la négociation interculturelle (**5 minutes, 16 h 10 à 16 h 15**) :

1. Prenez le temps de bien établir une relation de confiance (mettre la table, passez assez de temps à bâtir la confiance pour améliorer la communication).
2. Pratiquez l'écoute active.
3. Préparez-vous à négocier dans une autre culture (apprenez tout, ne présumez rien!).
4. Ne jamais présumer que ce que l'on dit sera compris, ni que ce que l'on comprend est ce qui a été dit. Posez beaucoup de questions !
5. Choisissez votre style de négociation : direct (telle qu'on le fait dans les cultures de l'ouest) ou indirect (utile pour les cultures où il faut sauver la face).
6. Gérez la négociation (tentez de comprendre les manœuvres des parties, reconnaissez quand il est temps d'une pause).
7. Évitez d'être brusque, surtout avec un membre d'une culture collectiviste.
8. Être attentif à l'importance de sauver la face.
9. Regardez les choses d'une optique différente et encouragez les parties à faire de même.

## CONCLUSION ET RETOUR SUR LE JOUR 2

**Temps :** **15 minutes**, 16 h 15 à 16 h 30

**Matériel :** App Plickers  
Fiches Plickers de tous les participants

---

Effectuer un retour rapide sur les acquis du Jour 2 avec un sondage de groupe **Plickers**. Poser les questions suivantes :

1. Nous avons identifié une étape hautement sensible de la médiation. Laquelle ?
  - a) la phase d'entrée de médiation
  - b) la version des faits des parties

c) la rédaction de l'entente

2. La médiation familiale interculturelle a toujours lieu dans un cadre neutre.

a) Vrai

**b) Faux**

3. La médiation familiale interculturelle est un processus strictement confidentiel et limité aux parties immédiates.

a) Vrai

**b) Faux**

4. Le médiateur interculturel n'a aucun rôle après que l'entente a été rédigée.

a) Vrai

**b) Faux**

5. Qu'est-ce que l'écoute interactive?

a) L'écouteur confirme de façon verbale sa compréhension du message

**b) L'écouteur assure de comprendre l'énoncé de l'autre personne ainsi que tous les éléments constitutifs de cet énoncé**

Indiquer aux participants que le **Jour 3** débute à 9 h et se termine au plus tard à 16 h. Un déjeuner sera servi. SVP, nous aviser s'ils ne peuvent pas participer à la dernière journée pour le jumelage des jeux de rôle.

**FIN DU JOUR 2**

## JOUR 3 : SAMEDI 4 JUIN

9 H À 16 H

### INTRODUCTION

**Temps :** 5 minutes, 9 h à 9 h 05

**Matériel :** Présentation PowerPoint 1 : Objectifs d'apprentissage (affichée à l'avant)

---

Souhaiter la bienvenue aux participants en cette troisième et dernière journée de formation. Faire un bref retour sur les jours 1 et 2. Expliquer que les participants auront à discuter des plans parentaux, la violence conjugale et situations de hauts conflits et auront à mettre en pratique leurs acquis de formation dans la cadre d'une médiation.

### V. PLAN PARENTAL

Afficher l'objectif d'apprentissage spécifique à l'écran à l'aide de la présentation **PowerPoint 1 : Objectifs d'apprentissage.**

**Objectif d'apprentissage spécifique :**

1. Reconnaître et maîtriser les cas spécifiques dans le cadre de négociation du plan parental interculturel en tenant compte de la loi.
2. Étudier le plan parental propice à un contexte interculturel.

**1. Reconnaître et maîtriser les cas spécifiques dans le cadre de négociation du plan parental interculturelle en tenant compte de la loi.**

**Temps :** 25 minutes, 9 h 05 à 9 h 30

**Matériel :** Annexe 26 : Les mariages islamiques

---

Fournir les exemples suivants :

1. La Cour Suprême du Canada, dans l'affaire *Marcovitz c Bruker*, [2007] a statué que les lois et tribunaux canadiens peuvent régler les différends même lorsqu'il y existe une entente religieuse

par écrit valide entre les parties. Les mariages issus de la religion juive traite de plusieurs concepts et terminologie particulière.

2. Dans l'affaire *Khanis c Noormohamed*, [2009], OJ 2245, 2009 CanLII 27829 (SC ON), le tribunal a non seulement séparé les biens entre les parties suivant les lois provinciales, mais a aussi ordonné que l'époux paye à l'épouse 20 000 \$ en sus, représentant la somme payable en vertu d'un contrat religieux de mariage signé.
3. Dans l'affaire *Khan c Khan*, [2005], OJ 1923, le Tribunal a déterminé que le Nikahnamma signé entre les parties était exécutoire, mais que la renonciation à la pension alimentaire pour époux était déraisonnable et inadmissible.

## 2. Étudier le plan parental propice à un contexte interculturel.

**Temps :** 30 minutes, 9 h 30 à 10 h

**Matériel :** Annexe 27 : Plan parental

De façon magistrale, enseigner l'élaboration d'un plan parental en contexte interculturel :

- Poser les questions suivantes :
  - C'est quoi un plan parentale ?
  - À quel moment le médiateur soulève le droit à un avis juridique indépendant ?
  - Quelles sont les considérations d'un plan parental interculturel ?
  - À quel moment on introduit un plan parentale ?
- La compréhension de la part du parent sur la rupture familiale, les efforts à réunir la famille et les perspectives sur la garde des enfants comporte toujours un élément culturel. Les médiateurs doivent être conscients de ces éléments et doivent également être conscients de leur propre culture et influence. Par exemple, l'insensibilité culturelle de s'attendre à ce qu'un homme de religion musulmane qui prie 5 fois par jour de participer à un cours de gestion de colère qui ne lui permet pas la pause pour faire sa prière.
- Lors de l'élaboration du plan parental, les sujets suivants doivent être considérés;
  - Perspectives culturelles sur l'attachement

- Attitudes parentales
- Développement de l'enfant
- La maltraitance/négligence
- Fonctionnement familial
- Rôle lié aux genres – incluant rôle du père et de la mère
- Enfants ayant des besoins spéciaux

**Le plan doit répondre aux questions suivantes :**

1. Qui prend les décisions ?
2. Comment les décisions sont-elles prises ?
3. Quelle sera la résidence primaire de l'enfant ?
4. Combien de temps est consacré avec chaque parent ? Comment gérer une impasse au niveau du temps consacré avec les enfants ?
5. Qui sont les personnes significatives dans la vie des enfants et quel est leur rôle ?
6. Comment l'information est-elle partagée entre les parents ?
7. Comment les autres questions parentales peuvent-elles être adressées ? Par exemple, au Soudan, un changement de nom des enfants.

Il est crucial que les évaluations et les recommandations portant sur la garde des enfants se fassent dans le cadre:

1. Du meilleur intérêt de l'enfant. Le meilleur intérêt de l'enfant doit toujours être au cœur de tout plan parental.
2. Moins préjudiciable à l'enfant que possible.
3. Sensibles aux aspects social et culturel.

4. Recommandations qui sont pratiques et culturellement adaptatives (par ex. recommandation d'une thérapie de groupe à une femme qui ne comprend pas l'anglais et qui se sent aliénée, car sa tenue vestimentaire est différente de celle des autres).

### **Le contenu du plan parental culturel :**

Un plan parental est basé sur les besoins de l'enfant et devrait être composé de :

- un calendrier de séjour ;
- un plan pour la prise de décisions ; et
- un plan pour résoudre les conflits et faire face aux changements quand ils surviennent.

### **Questions à considérer lorsque vous faites les arrangements concernant les enfants :**

- Calendrier/temps parental avec les enfants :
  - L'ensemble du calendrier parental incluant le plan pour savoir comment l'enfant se déplacera entre les maisons des parents (les détails pour déposer et aller chercher l'enfant) ;
  - La garderie et les arrangements pour le gardiennage ;
  - La façon dont l'enfant communiquera tant avec un parent qu'avec l'autre (téléphone, courriel, photos, Skype) ;
  - La façon dont les changements apportés au calendrier parental seront abordés si l'enfant ou un parent est malade ou un autre événement imprévu survient (aurait-il du rattrapage de temps ? Comment sera géré le refus de l'enfant de rendre visite ?) ;
  - Les circonstances nécessitant une notification (si le parent va être en retard ou si l'activité aura une incidence sur le temps parental de l'autre parent) ;
  - L'achat /échange des effets personnels de l'enfant (Est-ce que certains/tous les effets personnels se déplaceront avec l'enfant entre les maisons ? Est-ce que l'enfant a deux ensembles de certains articles ? Qui achètera chacun des articles pour l'enfant ?).

- Les arrangements pour les vacances, les congés et les journées spéciales :
  - Les arrangements pour les vacances – relâches scolaires, vacances d'été, les jours de service, les jours fériés, les fêtes religieuses (L'enfant passera-t-il certains congés avec un parent chaque année ? Les vacances alterneront-elles entre les ménages ? Autres arrangements ?) ;
  - Les arrangements pour les autres journées spéciales telles que les anniversaires, la fête des mères/pères, et tout autre évènement spécial.
  
- Soins de santé :
  - Les décisions concernant les soins médicaux et dentaires (Qui décide du traitement dentaire ou médical y compris les vaccins ?) ;
  - Le traitement médical d'urgence (Comment les parents s'informeront-ils mutuellement ?) ;
  - Les modalités pour les examens médicaux et dentaires (Qui va amener l'enfant à son rendez-vous chez le médecin ou le dentiste ?) ;
  - Les soins de l'enfant s'il est malade ;
  - Les dispositions pour la carte santé (Qui gardera la carte santé de l'enfant ?) ;
  - L'accès aux dossiers médicaux (Qui aura accès aux dossiers médicaux ?) ;
  - Les arrangements d'assurance médicale (Y aura-t-il une assurance médicale pour l'enfant ? Qui obtiendra l'assurance ? Qui soumettra les réclamations d'assurance ?) ;
  - Les arrangements pour tous les besoins spéciaux de l'enfant (traitement orthodontique, consultation, physiothérapie, orthophonie, besoins alimentaires, lunettes, médicaments).
  
- Éducation :
  - Les décisions concernant le choix ou le changement d'école, programme de l'école, les besoins éducatifs spéciaux, tutorat, etc. ;
  - L'accès aux dossiers scolaires et à l'information de l'école ;
  - La participation aux rencontres parent-enseignant et aux évènements de l'école ;

- Les voyages scolaires (la signature des formulaires d'autorisation, le paiement pour les voyages, la présence parentale, etc.).
- Les activités parascolaires :
  - Les décisions concernant le type et le nombre d'activités parascolaires ;
  - Le programme d'activités pour les enfants, y compris le plan pour le coût et le transport vers et à partir des activités (examiner également si un parent peut planifier des activités pendant le temps de l'autre parent avec l'enfant).
- La religion :
  - Les décisions concernant l'éducation religieuse et les activités (le cas échéant).
- La culture :
  - Les événements culturels, l'éducation et les activités auxquels l'enfant assistera (le cas échéant) ;
  - L'enseignement d'une autre langue (le cas échéant).
- Les grands-parents et la famille élargie :
  - Les arrangements pour les visites et/ou la communication avec les enfants (téléphone, courriel, etc.).
- Hors de la province / voyages à l'étranger :
  - Avis à l'autre parent au sujet des plans de voyager avec l'enfant (Si un avis de voyage doit être donné ? Quel type d'information doit être partagée ? Information de vol ? Coordonnées pour les enfants pendant le temps du voyage ?) ;
  - Consentement écrit pour l'enfant de voyager hors du pays ;
  - Passeport de l'enfant (Qui va conserver le passeport de l'enfant ?) ;
  - Les coordonnées du parent ne voyageant pas avec l'enfant en cas d'urgence.
- La communication entre les parents :
  - Le type d'information à être communiqué (information médicale, information scolaire, changement d'adresse, de numéro de téléphone, de plans de voyages, etc.) et la

méthode pour le faire (courriel, cahier de communication, message texte, téléphone, outils Internet tels que des calendriers de famille) ;

- La fréquence de la communication ;
- La communication en cas d'urgence (les coordonnées en cas d'urgence).
- Apporter les changements à l'entente parentale y compris les changements dans le calendrier parental :
  - Le processus pour apporter les changements dans le calendrier parental si le changement est nécessaire ou souhaité (les parents peuvent avoir besoin de faire une révision des arrangements si les circonstances du parent ou de l'enfant changent).
- Résolution de problèmes :
  - La méthode pour résoudre des problèmes si les parents ne s'entendent pas (utiliser un intervenant, un thérapeute, un médiateur, un avocat).
- Déménagement :
  - Remarque : En général, le déménagement de l'enfant exige le consentement de l'autre parent ou une ordonnance du tribunal. Le déménagement de l'enfant sans le consentement de l'autre parent ou une ordonnance du tribunal peut donner lieu à une accusation d'enlèvement et/ou d'un bris d'une ordonnance de la cour.
  - Aborder le déménagement de l'enfant (Type d'avis nécessaire à remettre à l'autre parent au sujet du transfert : Doit-il se faire par écrit ? Combien de temps avant le déménagement doit-on donner un préavis ? Est-ce qu'une ordonnance d'un tribunal ou un accord est nécessaire pour le déménagement ou y a-t-il un accord qu'un parent peut se déplacer avec l'enfant dans l'avenir ?).
  - Les considérations de changements à des ententes parentales (dans le cas d'un déménagement, il faudra peut-être des changements à des ententes parentales et les modalités de contact et de communication entre le parent éloigné et l'enfant, les arrangements de voyage pour les enfants telles que le calendrier, escorte, les frais de déplacement, etc.).
- Autres questions parentales qui peuvent survenir :
  - Le nom des enfants ;

- Les exigences en matière de sécurité de base incluant les questions de supervision (par exemple, l'utilisation de casques, sièges de voiture, l'âge où l'enfant peut rester seul à la maison, la conduite d'une motoneige, l'utilisation de la voiture, etc.) ;
- La discipline (peut inclure les règles sur les heures du coucher, les devoirs, le piercing, les tatouages, l'argent de poche) ;
- L'utilisation de l'enfant quant à l'ordinateur incluant les réseaux sociaux ;
- L'utilisation de l'enfant quant au téléphone ;
- La diète/la nutrition.

Terminer cette section en indiquant aux participants qu'un plan parental se retrouve à l'**Annexe 26 : Plan parental**.

## VI. VIOLENCE CONJUGALE ET SITUATIONS DE HAUTS CONFLITS

Afficher les objectifs d'apprentissage spécifiques à l'écran à l'aide de la présentation **PowerPoint 1 : Objectifs d'apprentissage**.

**Objectifs d'apprentissage spécifiques :**

1. Prendre connaissance de la définition des termes « violence conjugale » et « haut conflit » retenus dans un contexte de médiation familiale interculturelle.
2. Découvrir des techniques de médiation dans une médiation familiale interculturelle qui présente un contexte de violence conjugale et de haut conflit.

**1. Prendre connaissance de la définition des termes « violence conjugale » et « haut conflit » retenus dans un contexte de médiation familiale interculturelle.**

**Temps :** 20 minutes, 10 h à 10 h 20

**Matériel :** Présentation PowerPoint 7 : Définition et cycle de la violence conjugale

---

## Annexe 28 : Définition et différences entre les chicanes de couple et la violence conjugale

---

### A. Définition de « violence conjugale » (15 minutes)

Demander aux participants, en groupe-classe, de soulever les éléments constitutifs de la violence conjugale. Prendre en notes les réponses.

Présenter la définition de la violence conjugale retenue aux fins de cette formation, à l'aide de la présentation **PowerPoint 7 : Définition et cycle de la violence conjugale**.

Avant de lire la définition de la violence conjugale, indiquer aux participants qu'il existe plusieurs définitions et nous reconnaissons que toute violence faite envers une autre personne, peu importe le sexe, constitue une forme de violence conjugale.

« Tous actes de violence dirigés contre un(e) conjoint(e) et causant ou pouvant causer un préjudice ou des souffrances physiques, sexuelles ou psychologiques, y compris la menace de tels actes, la contrainte ou la privation arbitraire de liberté, que ce soit dans la vie publique ou dans la vie privée ».

**Définition adaptée de l'Organisation des Nations Unies, 2006**

Mentionner que la définition de la violence conjugale se retrouve également à l'**Annexe 27 : Définition et différences entre les chicanes de couple et la violence conjugale**.

Dans un contexte de médiation interculturelle, malgré le fait d'encourager le rapprochement *réciroque* des systèmes de valeurs en opposition (rapprochement doit se faire des deux côtés, et non pas uniquement du côté de la femme immigrante ou de la communauté ethnoculturelle), la reconnaissance de la violence conjugale en tant qu'acte criminel et comportement intolérable n'est pas négociable. Les principes fondateurs de la Charte canadienne des droits et libertés, comme l'égalité des sexes, le droit à l'intégrité physique, à la sécurité et à la dignité de la personne, de même que le droit de ne pas être violentée ou discriminée, ne peuvent faire l'objet de la médiation interculturelle<sup>9</sup>.

### B. Définition de « hauts conflits » (5 minutes)

Aux fins de cette formation, les définitions de « conflit » et « hauts conflits » retenues sont les suivantes :

#### Conflit :

- Une incompatibilité des idées, des valeurs et des intérêts;

---

<sup>9</sup> « La violence faite aux femmes : intervenir dans un contexte interculturel ».

- Un phénomène normal, naturel, inévitable, car il est lié aux attitudes, comportements et sentiments;
- Peut-être positif ou négatif. Il est positif lorsqu'il est abordé de manière constructive et devient négatif lorsque la manière de l'aborder est destructive.

**Haut conflit** : Les situations hautement conflictuelles sont celles où les parents, dans une instance de détermination de la garde des enfants, sont incapables de placer les intérêts de leurs enfants avant les leurs et, par conséquent les actions des parents mènent souvent à l'impasse et vont à l'encontre des besoins des enfants.

**Pause du matin : 20 minutes, 10 h 20 à 10 h 40**

## **2. Découvrir des techniques de médiation dans une médiation familiale interculturelle qui présente un contexte de violence conjugale et de haut conflit.**

**Temps :** 50 minutes, 10 h 40 à 11 h 30

**Matériel :** Présentation PowerPoint 8 : Obstacles des femmes immigrantes et des communautés ethnoculturelles  
Annexe 29 : Scénario Magambo  
Annexe 30 : Mediator Introduction to Screening Interview  
Annexes 31 à 33 : Outils/Modèles de dépistage de violence conjugale

### **A. Théorie (20 minutes, 10 h 40 à 11 h)**

Expliquer que le médiateur doit connaître le statut d'immigration d'une femme violentée afin d'établir un plan d'intervention approprié, selon l'ensemble des services et ressources juridiques qui leur sont disponibles.

- Elle peut être résidente permanente, réfugiée indépendante ou parrainée, travailleuse temporaire, étudiante étrangère, touriste, individus admis pour raisons médicales, titulaire d'un permis de séjour temporaire, ressortissante étrangère en attente de statut ou sans statut légal.
- À titre d'exemple, les femmes parrainées vivent dans un contexte de dépendance légale vis-à-vis de leur conjoint qui devient par contrat leur garant. Dans le cadre d'un parrainage, le conjoint devra assumer les besoins essentiels (logement, nourriture, vêtement, etc.) de son épouse pendant trois ans. Cette dernière a le droit de travailler et pourra bénéficier de prestations

sociales en cas de cessation d'emploi. Cependant, le conjoint aura l'obligation de rembourser ces prestations à l'État, ce qui place les femmes parrainées dans un dilemme moral et une situation de vulnérabilité. Le parrainage renforce la dépendance économique et psychologique des femmes à leurs conjoints. Les femmes parrainées qui décident de fuir la violence conjugale, craignent l'interruption du parrainage et croient souvent qu'il est juridiquement impossible de quitter leur agresseur.

- Cette préoccupation est cruciale pour être capable d'orienter adéquatement les femmes immigrantes, et en particulier les femmes parrainées, réfugiées et résidentes temporaires.

Enfin, il importe de s'assurer du consentement de ces femmes avant d'entamer quelque démarche que ce soit.

Demander au groupe-classe d'identifier les obstacles rencontrés par les femmes immigrantes et des communautés ethnoculturelles. Soulever les points suivants à l'aide de la présentation **PowerPoint 8 : Obstacles des femmes immigrantes et des communautés ethnoculturelles** :

### **1. Les barrières personnelles :**

- La communication. La méconnaissance des langues d'usage de la société d'accueil peut représenter un obstacle majeur dans la capacité d'exprimer l'expérience de la violence et dans la recherche de ressources d'aide.
- Les sentiments. Les femmes vivent généralement de la honte, de la culpabilité et de la peur. Peur des représailles du conjoint et de perdre leurs enfants. Mais une peur aussi de l'inconnu quant à leur avenir dans la nouvelle société ou encore une peur de retourner au pays et d'affronter les conséquences de la séparation du conjoint.
- La charge physique et psychologique. Le parcours migratoire et l'expérience de la violence conjugale entraînent un épuisement physique, psychologique et moral.
- Les conditions matérielles. L'immigration, et dans son sillon la déqualification professionnelle, a pu conduire à un appauvrissement et à une dépendance économique accrue vis-à-vis du conjoint.
- L'isolement. La perte du réseau de soutien et la difficulté à créer de nouvelles relations sociales du fait de la migration, augmentent l'isolement des femmes violentées et rendent la recherche de ressources d'aide plus difficile.

## 2. Les barrières culturelles ou religieuses :

- Les tabous. Dans certains pays ou communautés, la violence envers les femmes est banalisée ou simplement niée. De nombreux interdits entourent la violence conjugale ou sexuelle et sont intériorisés par les femmes.
- La conception traditionnelle de la famille. Plusieurs communautés ethnoculturelles considèrent le mariage comme permanent. Certaines femmes, pour qui le divorce demeure inconcevable à cause de motifs religieux ou moraux, préféreront subir leur situation plutôt que porter le poids de la culpabilité d'une rupture des liens conjugaux et familiaux.
- La peur du rejet de la communauté d'origine. Dans certaines cultures, une « bonne épouse » ne quittera pas son conjoint par crainte d'être jugée ou rejetée par sa famille et sa communauté d'origine. Des proches en viendront même à la tenir responsable du comportement de son conjoint, et à lui conseiller d'accepter sa situation et de se montrer plus gentille, plus compréhensive.

## 3. Les barrières institutionnelles :

- Il est question ici de la perception des femmes à l'égard des services et des institutions.
- La méconnaissance des ressources. Certaines femmes ne connaissent pas l'existence des maisons d'hébergement, par exemple, et ignorent qu'elles peuvent s'y réfugier et recevoir le soutien d'une intervenante ou les services d'une travailleuse sociale.
- La méconnaissance des droits. Les femmes immigrantes éprouvent de nombreuses difficultés liées à leur statut d'immigration et ne sont pas toujours au fait de leurs droits à cet égard.
- La peur des répercussions d'une plainte. Les femmes qui prennent l'initiative d'une dénonciation craignent des conséquences légales, comme leur expulsion ou celle de leur conjoint, le blocage du processus d'immigration ou la perte de la garde de leurs enfants.
- La méfiance à l'égard des autorités publiques. Les femmes immigrantes et des communautés ethnoculturelles se méfient parfois des organismes publics et des services policiers, sociaux et hospitaliers. Certaines d'entre elles ont vécu sous des régimes dictatoriaux où le corps policier endossait un rôle de répression. D'autres ont connu des régimes corrompus où l'on peut acheter un titre de médecin sans détenir aucune qualification.
- La peur des conséquences pour le conjoint. Même si elles sont victimes de violence conjugale, plusieurs femmes hésiteront à porter plainte, car elles s'inquiéteront du sort réservé à leur

conjoint pendant sa détention et durant le processus judiciaire. Se verra-t-il maltraité ? Aura-t-il un casier judiciaire qui portera atteinte à l'honneur de la famille ?

- L'intrusion dans un domaine privé. Dans certaines communautés, un couple ne doit pas relater ses difficultés à l'extérieur de la famille. Consulter une personne étrangère pour lui parler de la violence subie contrevient à cette règle de conduite.
- La peur de l'incompréhension et des jugements. Les femmes immigrantes et des communautés ethnoculturelles craignent de ne pas être comprises, voire d'être jugées dans leur perception de la situation de violence ainsi que dans les solutions envisagées.
- La peur du racisme. Les femmes immigrantes, en particulier celles de minorités visibles, sont exposées aux manifestations de xénophobie ou de racisme dans leur vie quotidienne. Elles appréhendent de retrouver ces attitudes chez les intervenantes à qui elles font appel pour recevoir de l'aide.

Présenter les techniques de médiation suivantes en contextes de violence conjugale et hauts conflits :

- Le médiateur culturel doit solliciter la connaissance qu'à la femme immigrante de sa propre culture, de ses valeurs, de sa perception de la violence conjugale, de son contexte de vie, de ses forces et de ses difficultés.
- Solliciter cette compétence culturelle lui permettra d'accompagner la femme violentée dans une démarche qui la conduira à prendre conscience de la violence vécue et de ses impacts, et lui permettra ultimement de s'en sortir.
- En demandant la femme violentée de l'aider à comprendre ses valeurs, le médiateur pourra comprendre et reconnaître l'appropriation personnelle de la culture d'origine dans leur identité.
- En établissant cette relation symétrique, ces femmes deviennent alors des actrices dans le processus d'aide.

#### **B. Outils de dépistage de violence conjugale (10 minutes, 11 h 20 à 11 h 30) :**

Diriger les participants aux **Annexe 29 : Mediator Introduction to Screening Interview** et **Annexes 30 à 32 : Outils/Modèles de dépistage de violence conjugale**. Avertir qu'il s'agit d'outils qui ne sont pas interprétés dans un contexte interculturel, mais qui peuvent être mis en application et adaptés au contexte interculturel.

Faute de temps, les participants effectuent une lecture individuelle des outils. L'adaptation de ces outils pourrait s'effectuer dans une formation antérieure.

## VII. CONSOLIDATION DES ACQUIS

Afficher les objectifs d'apprentissage spécifiques à l'écran à l'aide de la présentation **PowerPoint 1 : Objectifs d'apprentissage**.

**Objectif d'apprentissage spécifique :**

1. Mettre en pratique les habiletés et connaissances acquises dans le cadre d'exercices pratiques concrets portant sur des situations de hauts conflits familiaux interculturels.

**1. Mettre en pratique les habiletés et connaissances acquises dans le cadre d'exercices pratiques concrets portant sur des situations de hauts conflits familiaux interculturels.**

**Temps :** 30 minutes, 11 h 30 à 12 h  
Instructions : 10 minutes, 11 h 30 à 11 h 40  
Préparation scénario 1 : 20 minutes, 11 h 40 à 12 h

**Matériel :** Présentation PowerPoint 9 : Rôles des participants  
Annexes 34 à 36 : Co-médiation 1  
Annexes 37 à 39 : Co-médiation 2

---

Dire aux participants qu'ils effectueront deux co-médiations interculturelles afin de mettre en pratique des habiletés et connaissances acquises au cours de la formation.

Il y aura deux séances de médiation distinctes, chacune d'une durée de **30 minutes**.

Les participants vont recevoir deux scénarios distincts. Ils joueront le rôle d'une partie (soit le père conjoint ou la mère conjointe) dans la première médiation, et le rôle du co-médiateur dans la deuxième médiation (ou vice-versa).

Expliquer les instructions suivantes au groupe-classe (**10 minutes, 11 h 30 à 11 h 40**) :

- Pour le premier scénario, pour jouer le rôle d'un parent conjoint, ils recevront des instructions confidentielles. Ils ne doivent pas les divulguer aux co-médiateurs et doivent demeurer rigides et catégoriques lors de la médiation.
- Les co-médiateurs n'auront pas accès aux informations confidentielles.
- Puisqu'il s'agit d'une co-médiation, les participants doivent éviter qu'un médiateur domine la médiation, tandis que l'autre est silencieux.

- Les co-médiateurs peuvent se préparer ensemble.
- Compte tenu la limite de temps pour la médiation, les co-médiateurs peuvent faire 1 caucus seulement.

Expliquer que la co-médiation:

- Permet aux médiateurs d'écouter et d'observer les parties.
- Facilite la coopération entre les deux médiateurs. Lorsqu'un médiateur n'est pas certain comment procéder ou arrive à une impasse, il est soutenu par le co-médiateur.
- Permet aux médiateurs ayant moins d'expérience d'apprendre d'un médiateur ayant plus d'expérience.

À l'aide de la liste de groupes jumelés effectuée le soir d'avant, afficher la présentation **PowerPoint 9 : Rôle des participants** et expliquer le rôle de chaque numéro :

- Numéro 1 : Talia dans le scénario 1 / co-médiateur dans le scénario 2.
- Numéro 2 : Anderson dans le scénario 1 / co-médiateur dans le scénario 2.
- Numéro 3 : Co-médiateur dans le scénario 1 / Mme Wendake dans le scénario 1.
- Numéro 4 : Co-médiateur dans le scénario 1 / Intervenante SAE dans le scénario 1.

**Distribuer les Annexes suivantes à chaque numéro pour le scénario 1:**

- Numéro 1 (Talia et co-médiateur) : Annexe 34
- Numéro 2 (Anderson et co-médiateur): Annexe 35
- Numéro 3 (Co-médiateur et Mme Wendake): Annexe 36
- Numéro 4 (Co-médiateur et Intervenante SAE) : Annexe 36

**Pause du dîner : 60 minutes, 12 h à 13 h**

**1. (suite) Mettre en pratique les habiletés et connaissances acquises dans le cadre d'exercices pratiques concrets portant sur des situations de hauts conflits familiaux interculturels.**

**Temps :** 13 h à 15 h 30

**Matériel :** Présentation PowerPoint 9 : Rôles des participants  
Annexes 34 à 36 : Co-médiation 1  
Annexe 37 : Co-médiation 2

---

Co-médiation 1 : 13 h à 13 h 30

Mise en commun : 13 h 40 à 14 h 05

**Présentation du scénario 2 :** autochtone (14 h 05 à 14 h 25)

- Expliquer aux participants qu'ils participeront à une médiation autochtone, soit un « circle of care ». Les co-médiateurs joueront toujours le rôle de co-médiateur, mais selon un différent format.
- Expliquer les règles du Circle of care, en fonction du document *Enter the Cedare Circle : our ancestral way of Healing*.
- Distribuer **l'Annexe 36 : Scénario co-médiation 2** aux participants. Accorder 5 minutes pour la lecture et la préparation.

**Pause de l'après-midi : 20 minutes, 14 h 25 à 14 h 45**

Co-médiation 2 : 14 h 45 à 15 h 15

Mise en commun : 15 h 15 à 15 h 40

## CONCLUSION DE LA FORMATION ET ÉVALUATION

**Temps :** 20 minutes, 15 h 40 à 16 h

**Matériel :** Évaluations du CLÉ  
Certificats de participation

---

Remercier les participants pour leur participation active.

Demander aux participants de prendre **10 minutes** pour répondre au questionnaire d'évaluation, qui permet à l'AJEFO de savoir ce qui a bien fonctionné de la formation, d'améliorer ses prochaines séances, connaître l'intérêt futur des participants à une autre formation et il s'agit d'une nécessité pour le bailleur de fonds. Lorsque les participants apportent leur évaluation, ils recevront leur certificat.

## FIN DE LA FORMATION

## ANNEXE 1 : CULTURE

### Culture :

- La culture est un ensemble de modèles qui décrit le comportement passé ou détermine le comportement à venir que l'individu acquiert et transmet par le biais de symboles. La culture constitue la marque distinctive d'un groupe humain. Le noyau essentiel de la culture est composé d'idées traditionnelles et particulièrement des valeurs qui y sont rattachées.
- La culture est un ensemble des traits distinctifs spirituels et matériels, intellectuels et effectifs qui caractérisent une société ou un groupe social<sup>10</sup> en particulier. La culture est composée d'idées, de traditions et de valeurs qu'un individu acquiert et transmet (UNESCO).

**Diversité :** La diversité est un terme utilisé souvent pour parler des différences, ou des similarités, entre les individus. Ces différences sont reflétées par le sexe, la race, le physique, la religion et les croyances, les valeurs, l'âge, l'éducation, la langue, etc. La diversité comprend les opinions, les idées, les traits de personnalité, les expériences professionnelles et de vie, les compétences et les connaissances diverses des individus.

**Diversité culturelle :** La diversité culturelle se manifeste par la reconnaissance des différentes langues, histoires, religions, traditions, modes de vie ainsi que toutes les particularités attribuées à une culture<sup>11</sup>. La diversité culturelle est un terme utilisé pour parler des variétés d'opinions, d'idées, de croyances et de valeurs qui existent selon l'appartenance des individus à un groupe ou à une culture en particulier. La diversité culturelle est caractérisée par la cohabitation, les relations et les communications qu'entretiennent des individus issus de différentes cultures.

**Interculturalisme :** L'interculturalisme est un modèle d'échange qui met l'accent sur l'intégration en société des différents groupes minoritaires au groupe majoritaire. Il suppose une participation active de la société d'accueil à l'intégration des nouveaux immigrants, tout en promouvant un rapport dynamique et une compréhension mutuelle des entités culturelles différentes. Il suggère donc l'adoption d'une

---

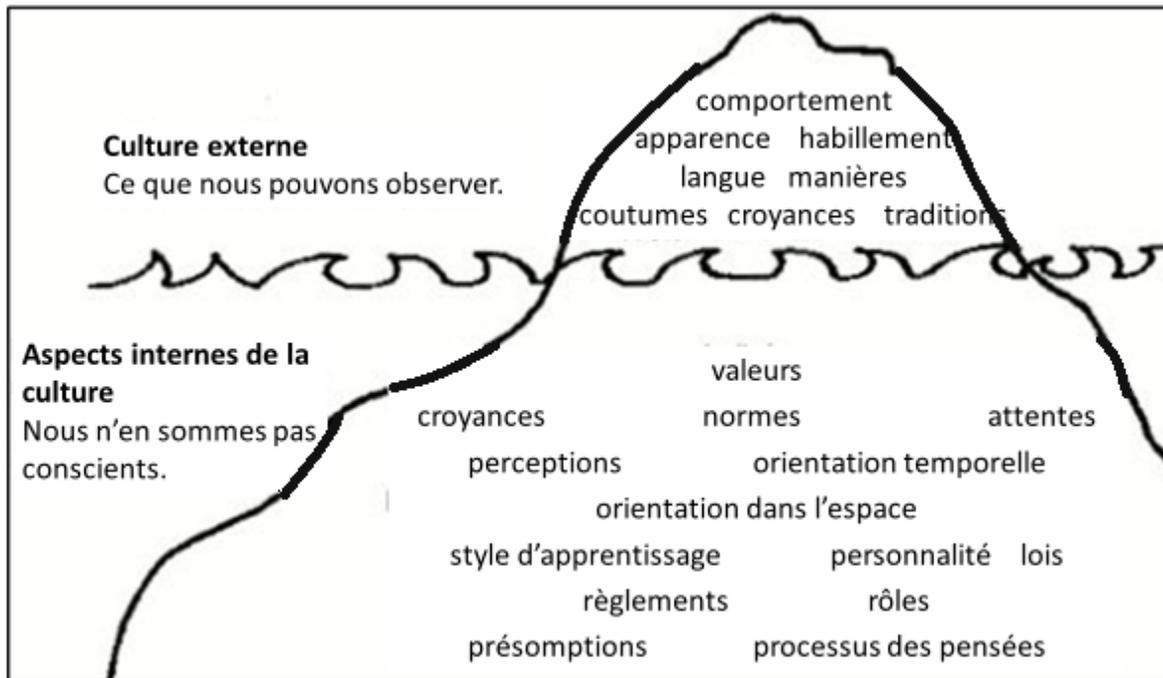
<sup>10</sup> <http://www.citoyendedemain.net/agenda/diversite-culturelle>

<sup>11</sup> *Ibid*

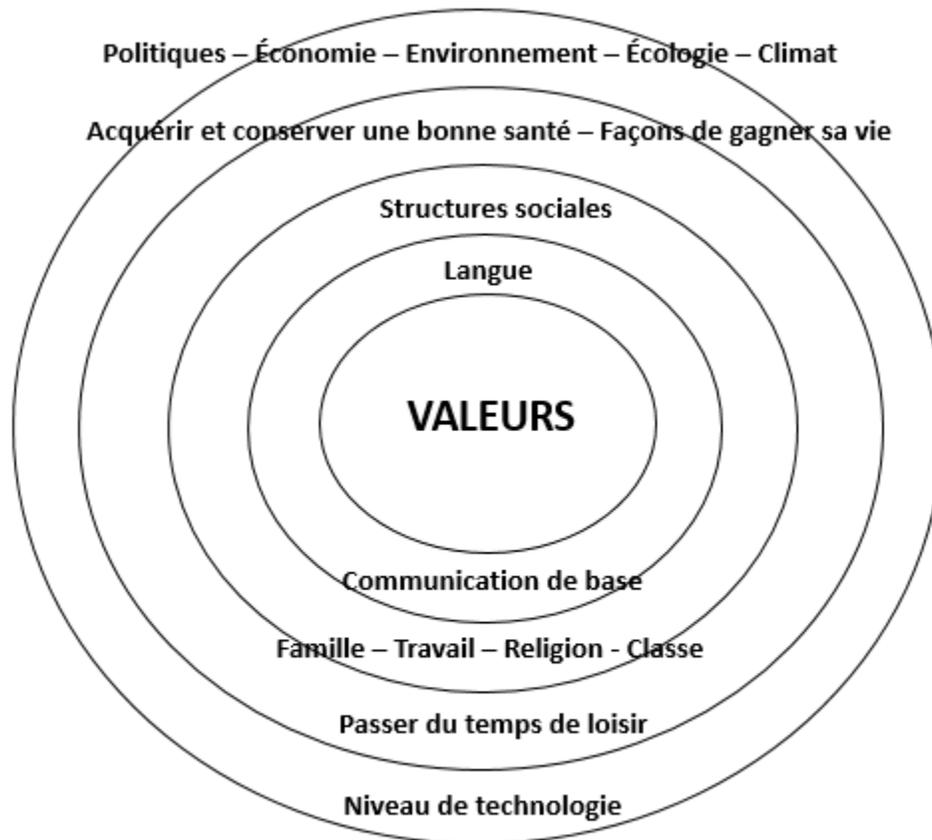
culture dominante, tout en préservant les différences individuelles. Sa spécificité, comparée au multiculturalisme, est qu'il reconnaît l'existence d'une culture majoritaire.

**Multiculturalisme** : Modèle d'échange avec les personnes des autres cultures fondé sur la coexistence de plusieurs cultures dans un même pays. Le pays est une mosaïque culturelle où il est considéré comme normal que chaque groupe culturel conserve systématiquement et continue à pratiquer les valeurs de sa culture d'origine. Il n'y a pas d'incitatif ou d'objectif d'intégration des immigrants à la culture du groupe majoritaire.

## ANNEXE 2 : ANALOGIE DE L'ICEBERG



## ANNEXE 3 : ROUE DE LA CULTURE



*Toutes les cultures sont vivantes et en évolution constante.  
Elles ne sont pas fixes.*

## ANNEXE 4 : STÉRÉOTYPES, PRÉJUDICES ET DISCRIMINATION

**Stéréotypes :** Il s'agit d'idées préconçues, d'opinions toutes faites, plus ou moins partagées par une population donnée. Le stéréotype naît d'une généralisation, souvent simplificatrice, à partir d'une ou de plusieurs caractéristiques d'un groupe. Les stéréotypes peuvent être positifs, neutres ou négatifs.

### Préjugés :

- Un préjugé est un jugement sur quelqu'un ou quelque chose formé d'avance à partir d'une expérience personnelle qui vient de notre éducation, de la famille et de l'entourage ou de nos impressions.
- C'est une manière d'avoir une opinion lorsque l'on ne connaît pas quelqu'un ou quelque chose : on fait des suppositions à partir de ce que nous savons. C'est souvent une généralisation, un jugement sans preuve.

### Exemples de stéréotypes et préjugés :

- « Les filles blondes sont bêtes ».
- « Personne ne peut battre les Africains au sprint ».
- « Les trains suisses sont toujours à l'heure ».
- « C'est vendredi soir, c'est un jeune qui traîne à la gare ; il va sûrement se saouler la gueule ».
- « Je trouve que X n'est pas intelligent parce qu'il ne lit jamais ».
- « Je n'aime pas les Asiatiques parce qu'elles sourient trop souvent ».

### Discrimination :

- Discriminer, c'est décider d'agir de façon négative envers une autre personne simplement due au fait qu'elle appartient à un groupe en particulier.
- Discriminer, c'est décider de marquer la différence, de traiter les personnes d'un groupe en particulier de façon moins favorable.

- La discrimination crée des inégalités entre les individus et empêche l'individu ou le groupe d'individus discriminés, d'exercer pleinement leurs droits.

Exemples de discrimination :

- « Je n'engage pas de femmes à des postes de cadre dans mon entreprise ».
- « Il n'engage pas de Noirs dans mon entreprise ».
- « Jamais je ne me marierai avec une femme qui refuse de rester à la maison pour s'occuper de ses enfants ».

## ANNEXE 5 : ROUE DU POUVOIR



## ANNEXE 6 : EMPIRE PANDYA<sup>12</sup>

### NORMES CULTURELLES DES PANDYAS :

- Les pandyas préfèrent interagir avec les membres de leur propre culture. La société pandya est une société fermée.
- Les pandyas n'engagent pas la conversation. Ils parlent seulement lorsqu'on leur parle.
- Les pandyas sont formels. Ils disent « Monsieur » et « Madame ».
- Chez les pandyas, les femmes chaperonnent les hommes.
- Les hommes pandyas évitent tout contact visuel avec des femmes étrangères et ne leur parlent pas directement.
- Les hommes pandyas peuvent parler à des hommes étrangers. Ils peuvent maintenir un contact visuel avec des hommes étrangers.

### SYSTÈME DE POINTAGE :

- Les pandyas perdent 1 point lorsqu'ils engagent une conversation avec un étranger.
- Les hommes pandyas perdent 2 points lorsqu'ils parlent à des étrangères directement.
- Les femmes pandyas gagnent 1 point chaque fois qu'elles répondent à une femme étrangère en tant qu'intermédiaires pour l'un de leurs hommes.

---

<sup>12</sup> Outil utilisé avec permission de *Mediation Services Winnipeg*, MB (2016).

## ANNEXE 7 : EMPIRE CHOLA<sup>13</sup>

### NORMES CULTURELLES DES CHOLAS :

- Les cholas sont informels et amicaux.
- Chez les cholas, les hommes et les femmes se comportent de la même façon.
- Les cholas sont extravertis. Ils adorent faire plusieurs contacts avec des étrangers.
- Les contacts des cholas sont brefs et amicaux.
- Les cholas appellent tout le monde par leur prénom.
- Les cholas apprécient davantage les contacts entre personnes de sexe différent que les contacts avec des personnes de même sexe.

### SYSTÈME DE POINTAGE :

- Les cholas obtiennent 1 point lorsqu'ils ont un contact avec une personne de même sexe.
- Les cholas obtiennent 2 points lorsqu'ils ont un contact avec une personne de sexe différent.
- Les cholas perdent 5 points s'ils ne font pas un contact avec une personne de sexe différent en moins d'une minute.

---

<sup>13</sup> Outil utilisé avec permission de *Mediation Services Winnipeg*, MB (2016).

## ANNEXE 8 : MON AUTO PORTRAIT

\*\*\* NE PAS INSCRIRE VOTRE NOM.

<b>MON MET PRÉFÉRÉ</b>	
<b>MON SPORT PRÉFÉRÉ</b>	
<b>MON CHANTEUR PRÉFÉRÉ</b>	
<b>MA BOISSON PRÉFÉRÉE</b>	
<b>MON PASSE-TEMPS PRÉFÉRÉ</b>	
<b>MON PAYS VISITÉ PRÉFÉRÉ</b>	

## ANNEXE 9 : MÉDIATION FAMILIALE ET MÉDIATION FAMILIALE INTERCULTURELLE

### MÉDIATION FAMILIALE

La médiation familiale est un processus confidentiel de résolution des différends fondé sur une approche facilitante et non accusatoire au cours duquel un ou plusieurs médiateurs familiaux facilitent le dialogue sur les problèmes familiaux afin d'aider les parties à mettre au point et à concevoir leurs propres solutions durables aux différends. La médiation familiale relève d'une démarche volontaire.

La médiation familiale peut comprendre des discussions sur les sujets suivants, sans toutefois s'y limiter:

- Les questions pré-nuptiales et celles qui précèdent la cohabitation.
- La réorganisation de la famille après une séparation ou un divorce.
- Les plans futurs au sujet des enfants (p. ex., l'éducation, les soins médicaux, le mode de vie, le temps avec les enfants et la prise de décisions).
- Le soutien financier et les questions liées aux biens en cas de séparation ou de divorce.
- Le bien-être des enfants.
- Les questions liées aux entreprises familiales.
- La division des responsabilités pour le soin des parents âgés.
- Les soins en cas d'incapacité.
- Les différends parentaux avec les enfants ou au sujet des enfants.
- Les finances familiales.
- Les questions liées à la succession.
- L' « adoption ouverte ».

## **MÉDIATION INTERCULTURELLE :**

La démarche d'intervention – d'une tierce personne significative – en accord avec les parties en présence, dans le but d'établir ou de rétablir une communication et d'arriver à une entente moyennant des stratégies et des actions en lien avec les valeurs culturelles, institutionnelles et organisationnelles de ces parties (El-Hage, 2004). La spécificité de la médiation familiale interculturelle, comparativement à la médiation familiale traditionnelle ou d'autres types, se trouve dans le fait qu'elle considère la culture dans un sens large, comme un système de référence avec ses règles et ses habitudes.

## ANNEXE 10 : OBJECTIFS DE LA MÉDIATION FAMILIALE INTERCULTURELLE

Un premier objectif de la médiation familiale interculturelle est de faire émerger une meilleure compréhension des valeurs du pays d'accueil et du pays d'origine :

- Les conflits intergénérationnels au sein des familles immigrantes sont souvent liés à l'écart créé entre les jeunes qui s'intègrent plus rapidement au pays d'accueil et les parents pour qui cette intégration prend parfois plus de temps.
- La notion de valeur est souvent présente dans les conflits vécus, les parents ayant l'impression que leurs jeunes ont abandonné les valeurs du pays d'origine.

Un deuxième objectif de la médiation interculturelle est de rétablir la communication entre les membres :

- Les problèmes de communication sont souvent au cœur des conflits interculturels.
- Les personnes ne se comprennent plus parce qu'elles n'ont plus les mêmes schèmes de références. D'une culture à l'autre, le même mot peut prendre des significations différentes.
- Dans d'autres situations, comme dans certains conflits intergénérationnels/interculturels, les problèmes de communication s'expliquent par le fait que les parents et les enfants ne font plus usage de la même langue.

Un troisième objectif de cette approche est d'arriver à établir des compromis :

- Cet objectif est conditionnel à l'atteinte des deux autres.
- Une fois qu'il y a une meilleure compréhension des valeurs de part et d'autre et que la communication a été rétablie, le médiateur peut aider la famille à atteindre ce troisième objectif, en quelque sorte la finalité du processus.
- Ce dernier objectif rejoint davantage l'approche de médiation familiale traditionnelle.
- Ces deux approches ont toutes les deux comme but d'arriver à établir des compromis entre les parties concernées.

## ANNEXE 11 : JEU-QUESTIONNAIRE « L'ÉTIQUETTE DU REPAS »<sup>14</sup>

Avez-vous de bonnes manières de table lorsque vous voyagez à l'étranger ? Mettez votre étiquette à l'épreuve au moyen de notre questionnaire éclair sur les manières et les protocoles de table à travers le monde.

Au Moyen-Orient, que devriez-vous éviter de faire pendant que vous mangez ?

- A. Boire
- B. Parler la bouche pleine
- C. Utiliser votre main gauche**

Où sera assis l'invité d'honneur pendant un souper à Hong Kong ?

- A. À la gauche de l'hôte
- B. À la droite de l'hôte
- C. En face de l'hôte**

En Chine, échapper vos baguettes est considéré comme de la mauvaise chance.

- A. Vrai**
- B. Faux

En Bolivie, les bananes devraient être mangées avec un couteau et une fourchette.

- A. Vrai**
- B. Faux

En Corée du Sud, il est considéré comme poli de :

- A. Manger toute la nourriture dans votre assiette
- B. Refuser la nourriture que l'on vous offre au moins trois fois**
- C. Payer le repas même si vous êtes l'invité

---

<sup>14</sup> Jeu-questionnaire élaboré par Kwintessentia disponible au lien suivant :  
<http://www.kwintessential.co.uk/resources/quiz/dining.php>

Lesquels des aliments suivants les juifs n'ont-ils pas le droit de manger ?

- A. Canard
- B. Homard**
- C. Thon

En Inde, une personne ne devrait jamais offrir à une autre personne de la nourriture provenant de son assiette. Vrai ou faux ?

- A. Vrai**
- B. Faux

Qui paie pour un repas en France ?

- A. Les convives se partagent le prix du repas
- B. L'hôte**
- C. L'invité

Au Bélarus, quelle est la boisson la plus populaire pendant les événements d'affaires ?

- A. Vin
- B. Vodka**
- C. Bière

En Belgique, combien de fois devriez-vous lever votre verre pour porter un toast ?

- A. Une fois
- B. Deux fois**
- C. Trois fois

## ANNEXE 12 : CONFLIT IDENTITAIRE

### Scénario :

Une médiatrice familiale effectue une médiation entre une mère et une jeune fille, après que la fille s'est plainte à une travailleuse sociale de la maltraitance physique de sa mère. La mère n'accepte pas que la travailleuse sociale prenne la partie de sa fille qui se diminue, à ses yeux, parce qu'elle fume.

La médiatrice gagne la confiance de la fille, alors que c'est la mère qui a fait appel à ses services. La médiatrice s'adresse à chacune d'elles sur un registre différent parce qu'elle sait se situer, aussi bien par rapport aux attentes traditionnelles exigées par la mère, comparativement à la culture des adolescents.

D'un côté, la médiatrice tente de faire comprendre à la jeune fille que sa mère s'accroche de façon trop rigide à des valeurs du passé d'autant plus qu'elles sont secouées. D'un autre côté, elle suggère à la mère d'être moins réfractaire, quel que soit son désaccord avec sa fille. Autrement dit, elle amène la mère à modifier son point de vue dans un contexte où ses références culturelles et éducatives se heurtent aux normes courantes de la société.

Pour y parvenir, la médiatrice adopte une approche qui consiste à expliquer à cette mère en souffrance que si elle persiste dans son attitude, elle se placera non seulement en conflit avec sa fille, mais se verra aussi marginalisée en rapport avec l'ensemble de la société. La médiatrice parvient à lui faire comprendre que si elle veut garder sa fille, il faut qu'elle soit d'accord avec les codes de conduite qui auront été discutés dans ce forum.

### Questions de réflexion :

- Quels sont les enjeux culturels de ce scénario ?
- Quel est votre décodage/analyse du conflit ?
- Comment la médiatrice peut-elle rétablir la communication entre la fille et la mère ?
- Comment la médiatrice devrait-elle clôturer cette médiation convenablement ?
- Que peut faire un médiateur lorsque les valeurs/méthodes du parent enfreignent la loi ?
- Quelles stratégies la médiatrice a-t-elle mises en œuvre ?
- Quelles auraient été mes propres habilités à mener une médiation dans cette situation ?

## ANNEXE 13 : ÉTAPES DE LA MÉDIATION TRADITIONNELLE

### 1. METTRE LA TABLE :

- Analogie : mettre la table pour un repas.
- Objectifs de cette étape :
  - Donner une certaine structure à la médiation
  - Mettre les parties à l'aise (les parties peuvent être nerveuses)
  - S'assurer que les parties comprennent le processus
  - Établir une atmosphère positive, ouverte, informelle dans laquelle les parties se sentent appuyées et qui encourage les parties à participer
  - Établir un rapport entre les parties et entre le médiateur et les parties
  - Aborder les questions préliminaires (pause, toilettes, etc.)
- L'interaction a principalement lieu entre le médiateur et les parties.

Généralement, le médiateur fait ce qui suit :

#### i. L'introduction – la première rencontre de médiation avec les deux parties ensemble :

- Le médiateur se présente à nouveau (chacune des parties devrait avoir eu un premier contact individuel avec le médiateur) et confirme quels noms seront utilisés (p. ex., le médiateur demande à Mathieu s'il peut l'appeler Mathieu au lieu de M. Girard).
- Le médiateur :
  - Confirme le temps réservé pour la médiation.
  - Indique comment les lieux sont disposés (nombre de pièces, toilettes, eau, etc.).
  - Explique aux parties que la médiation se concentre sur l'avenir et rejette la confrontation. Chaque partie doit présenter sa perspective de la situation et expliquer ses attentes quant au différend. La reconnaissance du différend est le premier pas vers une résolution graduelle. Explique que l'utilisation de certains outils, tels que le bloc-conférence, le tableau interactif et/ou l'ordinateur peut être avantageuse.

- Rappelle que la médiation est un processus volontaire, les parties ont et maintiennent le contrôle du processus.
- Explique aux parties qu'elles peuvent mettre fin à la médiation si elles le désirent.
- Explique aux parties que le médiateur peut mettre fin à la médiation sans justification. Le médiateur doit maintenir sa neutralité. Une telle clause devrait être incluse dans la Convention de médiation.

**ii. Explication du rôle des parties par le médiateur :**

- Les parties doivent expliquer leur situation, leurs besoins et leurs attentes.
- Chaque partie doit écouter la partie adverse : il est important d'expliquer sa position, mais il est souvent plus important de comprendre la position de l'autre partie.
- Les parties doivent être ouvertes et flexibles : elles ne doivent pas tenter d'obtenir plus que ce qui est équitable ou raisonnable.
- Les parties doivent respecter les règles de communication. Elles établissent elles-mêmes les règles de communication au début de la séance de médiation. Lorsque les parties manquent de respect l'une envers l'autre, le médiateur réoriente ces dernières aux règles de communication. Des exemples de règles de communication incluent :
  1. Chaque partie a la chance égale de présenter sa version du différend.
  2. Seulement une personne peut parler à la fois ; l'une doit écouter pendant que l'autre parle.
  3. Un langage approprié doit être utilisé et les attaques personnelles doivent être évitées.
  4. Le médiateur doit expliquer le caractère confidentiel et privilégié de ce qui est dit au cours des séances de médiation. Le médiateur ne répétera pas ce qui a été dit et ne peut pas témoigner par exemple, s'il s'agit d'une médiation fermée.
  5. Le caucus :
    - Le médiateur pourrait demander de parler avec l'une des parties en l'absence de l'autre. Une partie pourrait également demander de parler avec le médiateur en l'absence de l'autre partie.
    - Le but du caucus est d'examiner, sous le couvert de la confidentialité, certains éléments du différend.
    - Les règles du caucus dépendent du médiateur.

- Les parties doivent vouloir accepter des compromis afin de conclure une entente sujet à l'obtention d'un avis juridique indépendant. En consultant un avocat, les parties garantissent que leurs intérêts seraient protégés, elles bénéficient de conseils d'un expert en la matière et valident leur entente avant sa signature.
- Les parties doivent accorder à leur avocat (s'il y en a) le pouvoir de régler le différend lorsqu'elles ne sont pas présentes à la médiation.

### iii. Explication du rôle du médiateur :

- Le médiateur est neutre/impartial. Son rôle est d'aider les parties à négocier une entente.
- Le médiateur ne peut pas lier les parties ni imposer un résultat. Le but n'est donc pas de convaincre le médiateur, mais de converser avec la partie adverse.
- Le médiateur aide à déterminer quelles sont les questions à régler, à les comprendre, et à trouver des solutions.
- Si le médiateur est un avocat, il n'agit pas en tant qu'avocat et ne donne pas d'avis juridique. Les parties doivent consulter leurs propres avocats pour obtenir des conseils juridiques.

## 2. VERSIONS DES PARTIES

- Le médiateur demande à chaque partie d'expliquer sa version des faits afin de permettre :
  - Au médiateur de comprendre comment chaque partie perçoit les faits.
  - À chaque partie d'entendre et de comprendre la version de l'autre.
  - Aux parties d'exprimer toute émotion reliée au différend.
- Comment aller chercher les versions des parties (la longueur de cette étape varie selon les circonstances et les parties) ? Le médiateur :
- Demande à chaque partie d'expliquer la situation (c'est souvent la première chance qu'elles ont d'exprimer leur version de l'histoire). Les parties doivent s'exprimer une à la fois.

Invite les parties à s'exprimer directement entre elles.

- Invite parfois les avocats à intervenir.

- Ainsi que les parties écoutent activement.
- Contrôle et tente de minimiser les interruptions.
- Pour susciter un échange complet, pose des questions ouvertes aux moments appropriés afin d'encourager la divulgation de renseignements, écoute afin de repérer les intérêts de chaque partie et les intérêts communs et gère les émotions des parties.

### **3. RECHERCHE DES INTÉRÊTS**

- Le médiateur clarifie avec les parties ce qu'il perçoit comme étant leurs intérêts.
- Il s'assure qu'il a bien compris les intérêts des parties.
- Il s'assure que les parties se sentent bien comprises.
- Il présente la version de chaque partie (pour assurer une bonne compréhension – en utilisant des techniques de communication et de négociation) – parfois, les parties écoutent moins l'autre partie que le médiateur.
- Il fait ressortir les intérêts des parties comme suit :
  - Une fois qu'une partie a raconté sa version, le médiateur résume ce qui a été exprimé.
  - Certains médiateurs résument après chaque version, d'autres attendent d'avoir la version des deux parties.
  - Résume non seulement les faits, mais également les intérêts.
  - Vérifie avec les parties qu'il a bien compris les renseignements, pose des questions pour clarifier et encourage les parties à se poser des questions et à répondre aux questions de l'autre.

### **4. DÉTERMINATION DES QUESTIONS À DISCUTER**

- Le médiateur établit la liste des questions (à l'aide des parties) à résoudre.
- Le médiateur formule des questions précises de façon positive et neutre (en s'adressant aux deux parties). Il s'assure que le bilan des questions soit complet.

## 5. OPTIONS / REMUE-MÉNINGES

- Une fois que les intérêts des parties sont exprimés et que les questions à régler sont établies, le médiateur encourage les parties à chercher des solutions et des options.
- Le médiateur cherche à faire ressortir des options qui pourraient permettre de régler le différend (options déjà connues et options qui découlent d'un remue-méninge).
- Le médiateur encourage les parties à se mettre à la place de l'autre.
- Le médiateur peut aider les parties à générer les options et à déterminer quelles sont les meilleures.
- Afin de faire ressortir les options, le médiateur invite les parties à faire un « remue-méninge ». Le médiateur demande aux parties de respecter les deux règles suivantes dans le cadre du remue-méninge :
  - i. Pas de critique : l'objectif est de dresser une liste d'options qui seront évaluées subséquemment. Les parties doivent se sentir à l'aise de proposer des solutions quelle que soit leur nature.
  - ii. Les options ne sont pas des offres de règlement, elles ne lient pas les parties.
- En procédant avec le remue-méninge, le médiateur encourage les parties à trouver des options; elles n'ont pas à justifier à l'autre chaque option présentée. L'énergie est focalisée sur la recherche d'options. Le médiateur encourage les parties à être créatives.
- S'il y a un blocage, le médiateur suggère un caucus afin d'explorer quelle est la MEilleure SOLution de REchange (MESORE).

## 6. CHOISIR LA/LES MEILLEURE(S) OPTION(S)

- Le médiateur encourage une négociation raisonnée entre les parties.
- En tant qu'expert en négociation, le médiateur tente d'amener les parties à négocier de façon constructive.
- Le médiateur aide les parties à évaluer les options et les MESORE (choisir la meilleure) et aide les parties à choisir la ou les meilleures options.

- Le médiateur :
  - Demande aux parties quelles sont les options intéressantes et, ensemble, ils travaillent avec ces options.
  - Encourage les parties à se baser sur des critères objectifs pour évaluer les options (p. ex., les horaires de travail des parents).
  - Aide les parties à se concentrer sur leurs intérêts et non leurs positions à voir comment les options répondent à leurs intérêts.
  - Met l'accent sur le futur (le passé ne fait que faire ressortir les émotions).
  - S'il y a un blocage, suggère de :
    - Prendre une pause
    - Faire un caucus (analyse des MESORE)
    - Ajourner la séance (critères objectifs)
    - Faire un rappel à la réalité
    - Déterminer ce qui se passe et le verbaliser
    - Exposer les conséquences et les répercussions d'une position
  - Élabore une entente partielle et obtient l'accord des parties sur un processus pour régler le reste du différend.

## 7. ENTENTE

- Faire la transition entre l'option choisie et une entente officielle.
- Le médiateur s'assure que l'entente officielle traite l'ensemble du différend - sinon, l'entente doit refléter le fait qu'elle ne traite que d'une partie du différend.
- Le médiateur s'assure que l'engagement et donc, l'entente préviennent les différends futurs.
- Le médiateur reconnaît ce que les parties ont accompli dans l'éventualité qu'aucune entente ne soit conclue.

## ANNEXE 14 : TABLEAU COMPARATIF – MÉDIATION TRADITIONNELLE VS. MÉDIATION INTERCULTURELLE

	Médiation traditionnelle	Médiation interculturelle
<b>Mettre la table</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Le médiateur est neutre, inconnu à l'autre partie</li> <li>❖ La médiation a lieu dans un cadre neutre</li> </ul>	
<b>Temps/durée</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Les délais sont axés sur chaque session et sur l'ensemble du processus</li> </ul>	
<b>Les parties</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Le processus est confidentiel et limité aux parties immédiates</li> <li>❖ Le médiateur peut parler à chaque partie en caucus</li> </ul>	
<b>Identifier les intérêts</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Le médiateur cherche à identifier les intérêts de chaque individu</li> </ul>	
<b>Négociation et accord</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ La négociation implique seulement les parties au différend</li> <li>❖ La responsabilité d'identifier une solution/résolution est exclusivement entre les mains des parties</li> </ul>	

- |  |  |  |
|--|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"><li>❖ Une entente écrite avec suffisamment de précisions pour être exécutoires est produite</li><li>❖ Le rôle du médiateur se termine lorsqu'une entente est rédigée</li></ul> |  |
|--|--|--|

## ANNEXE 15 : TABLEAU COMPARATIF – MÉDIATION TRADITIONNELLE VS. MÉDIATION INTERCULTURELLE (CORRIGÉ)

	Médiation traditionnelle	Médiation interculturelle
<b>Mettre la table</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Le médiateur est neutre, inconnu à l'autre partie</li> <li>❖ La médiation a lieu dans un cadre neutre</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Dans certains cas, il peut être acceptable de connaître le médiateur</li> <li>❖ La médiation peut avoir lieu dans la communauté</li> </ul>
<b>Temps/durée</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Les délais sont axés sur chaque session et sur l'ensemble du processus</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Prévoir une rencontre de plus longue durée pour permettre la participation de plusieurs parties.</li> </ul>
<b>Les parties</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Le processus est confidentiel et limité aux parties immédiates</li> <li>❖ Le médiateur peut parler à chaque partie en caucus</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ le processus peut inclure d'autres membres autres que les parties impliquées.</li> <li>❖ Peut vouloir dire que les perspectives collectives vs individuelles</li> <li>❖ Caucus se fait en groupe</li> </ul>
<b>Identifier les intérêts</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Le médiateur cherche à identifier les intérêts de chaque individu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Les intérêts des parties peuvent être déterminés par des conventions</li> </ul>
<b>Négociation et accord</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ La négociation implique seulement les parties au différend</li> <li>❖ La responsabilité d'identifier une solution/résolution est exclusivement entre les mains des parties</li> <li>❖ Une entente écrite avec suffisamment de précisions pour être exécutoires est produite</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ La négociation peut nécessiter la participation de plusieurs représentants du groupe</li> <li>❖ Peu impliquer davantage le médiateur à participer activement à la création de la solution</li> <li>❖ La solution pourrait impliquer les représentants dans l'exécution de l'entente</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Le rôle du médiateur se termine lorsqu'une entente est rédigée</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ L'entente ne peut ne pas aborder toutes les éventualités</li><li>❖ Le rôle du médiateur pourrait se poursuivre suite à la rédaction de l'entente pour surveiller la conformité</li></ul>
--	--	--

## ANNEXE 16 : PARTICULARITÉS DE LA MÉDIATION INTERCULTURELLE (CORRIGÉ)

\*\*\*LES PARTICULARITÉS INTERCULTURELLES SONT MISES EN ÉVIDENCE EN GRAS\*\*\*

### 1. METTRE LA TABLE :

- Analogie : mettre la table pour un repas.
- Objectifs de cette étape :
  - Donner une certaine structure à la médiation :
    - **Médiation interculturelle** : Plus ou moins, selon la culture. Par exemple, les cultures de bas contextes vont vouloir une structure très définie (les règles) vs les cultures de hauts contextes qui vont vouloir un processus plus flexible (il n'y a rien de défini).
  - Mettre les parties à l'aise (les parties peuvent être nerveuses) :
    - **Médiation interculturelle** : Prendre le temps de discuter de sujets légers, de tout et de rien, pour établir une bonne relation de confiance avec les parties provenant de culture à haut contexte. Ne sautez pas trop vite dans la logistique.
  - S'assurer que les parties comprennent le processus:
    - **Médiation interculturelle** : En plus, s'assurer que les interprètes-professionnels, autres que des membres de la famille ou des amis, soient présents si nécessaire.
  - Établir une atmosphère positive, ouverte, informelle dans laquelle les parties se sentent appuyées et qui encourage les parties à participer :
    - **Médiation interculturelle** : Une atmosphère plus formelle peut s'imposer selon ce que la culture exige. Voir réponse ci-dessus.
  - Établir un rapport entre les parties et entre le médiateur et les parties :
    - **Médiation interculturelle** : S'assurer d'avoir les bonnes parties à la table (que les parties à la médiation aient le pouvoir de négocier et de prendre des décisions).
  - Aborder les questions préliminaires (pause, toilettes, etc.).

- L'interaction a principalement lieu entre le médiateur et les parties.

Généralement, le médiateur fait ce qui suit :

**i. L'introduction – la première rencontre de médiation avec les deux parties ensemble :**

- Le médiateur se présente à nouveau (chacune des parties devrait avoir eu un premier contact individuel avec le médiateur) et confirme quels noms seront utilisés (p. ex., le médiateur demande à Mathieu s'il peut l'appeler Mathieu au lieu de M. Girard).
- Le médiateur :
  - Confirme le temps réservé pour la médiation.
  - Indique comment les lieux sont disposés (nombre de pièces, toilettes, eau, etc.).
  - Explique aux parties que la médiation se concentre sur l'avenir et rejette la confrontation. Chaque partie doit présenter sa perspective de la situation et expliquer ses attentes quant au différend. La reconnaissance du différend est le premier pas vers une résolution graduelle. Explique que l'utilisation de certains outils, tels que le bloc-conférence, le tableau interactif et/ou l'ordinateur peut être avantageuse.
- Rappelle que la médiation est un processus volontaire, les parties ont et maintiennent le contrôle du processus.
- Explique aux parties qu'elles peuvent mettre fin à la médiation si elles le désirent.
- Explique aux parties que le médiateur peut mettre fin à la médiation sans justification. Le médiateur doit maintenir sa neutralité. Une telle clause devrait être incluse dans la Convention de médiation.

**ii. Explication du rôle des parties par le médiateur :**

- Les parties doivent expliquer leur situation, leurs besoins et leurs attentes :
  - **Médiation interculturelle** : Le médiateur doit parfois s'y rendre de façon plus indirecte.
- Chaque partie doit écouter la partie adverse : il est important d'expliquer sa position, mais il est souvent plus important de comprendre la position de l'autre partie.

- Les parties doivent être ouvertes et flexibles : elles ne doivent pas tenter d’obtenir plus que ce qui est équitable ou raisonnable.
- Les parties doivent respecter les règles de communication. Elles établissent elles-mêmes les règles de communication au début de la séance de médiation. Lorsque les parties manquent de respect l’une envers l’autre, le médiateur réoriente ces dernières aux règles de communication. Des exemples de règles de communication incluent :
  1. **Médiation interculturelle** : Chaque partie doit se mettre dans les chaussures de l’autre de temps à autre, pour réellement chercher à comprendre d’où vient l’autre partie. Il n’est pas nécessaire d’être d’accord, mais il est important de comprendre la perspective de l’autre.
  2. Chaque partie a la chance égale de présenter sa version du différend.
  3. Seulement une personne peut parler à la fois ; l’une doit écouter pendant que l’autre parle.
  4. Un langage approprié doit être utilisé et les attaques personnelles doivent être évitées.
  5. Le médiateur doit expliquer le caractère confidentiel et privilégié de ce qui est dit au cours des séances de médiation. Le médiateur ne répétera pas ce qui a été dit et ne peut pas témoigner par exemple, s’il s’agit d’une médiation fermée.
  6. Le caucus : **Très important dans le cadre de médiation interculturelle.**
    - Le médiateur pourrait demander de parler avec l’une des parties en absence de l’autre. Une partie pourrait également demander de parler avec le médiateur en absence de l’autre partie.
    - Le but du caucus est d’examiner, sous le couvert de la confidentialité, certains éléments du différend.
    - Les règles du caucus dépendent du médiateur.
    - Les parties doivent vouloir accepter des compromis afin de conclure une entente sujet à l’obtention d’un avis juridique indépendant. En consultant un avocat, les parties garantissent que leurs intérêts seraient protégés, elles bénéficient de conseils d’un expert en la matière et valident leur entente avant sa signature.
    - Les parties doivent accorder à leur avocat (s’il y en a) le pouvoir de régler le différend lorsqu’elles ne sont pas présentes à la médiation.

### iii. Explication du rôle du médiateur :

- Le médiateur est neutre/impartial. Son rôle est d'aider les parties à négocier une entente.
  - **Médiation interculturelle** : Plusieurs cultures associent la neutralité et l'impartialité comme étant un rôle plus imposant et directif, le médiateur interculturel doit aider les participants à comprendre la perspective de l'autre. Il faut parfois mettre de l'emphase sur le pourquoi d'avoir un médiateur neutre et impartial.
- Le médiateur ne peut pas lier les parties ni imposer un résultat. Le but n'est donc pas de convaincre le médiateur, mais de converser avec la partie adverse.
  - **Médiation interculturelle** : Il faut parfois renforcer ce point davantage, surtout si le processus de médiation dans la culture d'origine diffère beaucoup du nôtre.
- Le médiateur aide à déterminer quelles sont les questions à régler, à les comprendre, et à trouver des solutions.
  - **Médiation interculturelle** : Le médiateur agit aussi comme explorateur pour faire ressortir certains des « vices cachés » de la communication entre les parties.
- Si le médiateur est un avocat, il n'agit pas en tant qu'avocat et ne donne pas d'avis juridique. Les parties doivent consulter leurs propres avocats pour obtenir des conseils juridiques.

## 2. VERSIONS DES PARTIES

- **Médiation interculturelle** : Il faut parfois passer beaucoup de temps à explorer les émotions qui sous-tendent les positions (telles que les situations où la partie cherche à tout prix de ne pas perdre la face). Dans d'autres cultures, il se peut que les parties deviennent impatientes avec les émotions, les détails ou tout autre aspect qui pourrait ressembler à une « perte de temps ». Il faut vraiment porter attention aux signes de frustration.
- Le médiateur demande à chaque partie d'expliquer sa version des faits afin de permettre :
  - Au médiateur de comprendre comment chaque partie perçoit les faits.
  - À chaque partie d'entendre et de comprendre la version de l'autre.
  - Aux parties d'exprimer toute émotion reliée au différend.

- Comment aller chercher les versions des parties (la longueur de cette étape varie selon les circonstances et les parties) ? Le médiateur :
  - Demande à chaque partie d'expliquer la situation (c'est souvent la première chance qu'elles ont d'exprimer leur version de l'histoire). Les parties doivent s'exprimer une à la fois.
  - Invite les parties à s'exprimer directement entre elles.
  - Invite parfois les avocats à intervenir.
  - Encourage l'écoute active des parties.
  - Contrôle et tente de minimiser les interruptions.
  - Pour susciter un échange complet, pose des questions ouvertes aux moments appropriés afin d'encourager la divulgation de renseignements, écoute afin de repérer les intérêts de chaque partie et les intérêts communs et gère les émotions des parties.

### **3. RECHERCHE DES INTÉRÊTS**

- Le médiateur clarifie avec les parties ce qu'il perçoit comme étant leurs intérêts.
- Il s'assure qu'il a bien compris les intérêts des parties.
- Il s'assure que les parties se sentent bien comprises.
- Il présente la version de chaque partie (pour assurer une bonne compréhension – en utilisant des techniques de communication et de négociation) – parfois, les parties écoutent moins l'autre partie que le médiateur.
- Il fait ressortir les intérêts des parties comme suit :
  - Une fois qu'une partie a raconté sa version, le médiateur résume ce qui a été exprimé.
  - Certains médiateurs résument après chaque version, d'autres attendent d'avoir la version des deux parties.
  - Résume non seulement les faits, mais également les intérêts.

- Vérifie avec les parties qu'il a bien compris les renseignements, pose des questions pour clarifier et encourage les parties à se poser des questions et à répondre aux questions de l'autre.

#### 4. DÉTERMINATION DES QUESTIONS À DISCUTER

- Le médiateur établit la liste des questions (à l'aide des parties) à résoudre.
- Le médiateur formule des questions précises de façon positive et neutre (en s'adressant aux deux parties). Il s'assure que le bilan des questions soit complet.
- **Médiation interculturelle** : Le médiateur doit reconnaître que dans certaines cultures, cette approche sera trop directe. Il faut parfois discuter des questions plus vaguement, en reconnaissant le besoin de sauver la face qui existe dans plusieurs cultures.

#### 5. OPTIONS / REMUE-MÉNAGES

- Une fois que les intérêts des parties sont exprimés et que les questions à régler sont établies, le médiateur encourage les parties à chercher des solutions et des options.
- Le médiateur cherche à faire ressortir des options qui pourraient permettre de régler le différend (options déjà connues et options qui découlent d'un remue-méninge).
- Le médiateur encourage les parties à se mettre à la place de l'autre.
- Le médiateur peut aider les parties à générer les options et à déterminer quelles sont les meilleures.
- Afin de faire ressortir les options, le médiateur invite les parties à faire un « remue-méninge ». Le médiateur demande aux parties de respecter les deux règles suivantes dans le cadre du remue-méninge :
  - i. Pas de critique : l'objectif est de dresser une liste d'options qui seront évaluées subséquemment. Les parties doivent se sentir à l'aise de proposer des solutions quelle que soit leur nature.
  - ii. Les options ne sont pas des offres de règlement, elles ne lient pas les parties.

- En procédant avec le remue-méninge, le médiateur encourage les parties à trouver des options; elles n'ont pas à justifier à l'autre chaque l'option présentée. L'énergie est focalisée sur la recherche d'options. Le médiateur encourage les parties à être créatives.
- S'il y a un blocage, le médiateur suggère un caucus afin d'explorer quelle est la MEilleure SOLution de REchange (MESORE).

## 6. CHOISIR LA/LES MEILLEURE(S) OPTION(S)

- **Médiation interculturelle** : Le médiateur doit garder en tête les différences culturelles, y compris le besoin de sauver la face ou le besoin de maintenir des relations à long terme entre les parties.
- Le médiateur encourage une négociation raisonnée entre les parties.
- En tant qu'expert en négociation, le médiateur tente d'amener les parties à négocier de façon constructive.
- Le médiateur aide les parties à évaluer les options et les MESORE (choisir la meilleure) et aide les parties à choisir la ou les meilleures options.
- Le médiateur :
  - Demande aux parties quelles sont les options intéressantes et, ensemble, ils travaillent avec ces options.
  - Encourage les parties à se baser sur des critères objectifs pour évaluer les options (p. ex., les horaires de travail des parents).
  - Aide les parties à se concentrer sur leurs intérêts et non leurs positions à voir comment les options répondent à leurs intérêts.
  - Met l'accent sur le futur (le passé ne fait que faire ressortir les émotions).
  - **Médiation interculturelle** : Si les parties ont démontré une culture à haut contexte, privilégier la collaboration et le meilleur intérêt collectif.
  - S'il y a un blocage, suggère de :
    - Prendre une pause

- Faire un caucus (analyse des MESORE)
  - Ajourner la séance (critères objectifs)
  - Faire un rappel à la réalité
  - Déterminer ce qui se passe et le verbaliser
  - Exposer les conséquences et les répercussions d'une position
- Élabore une entente partielle et obtient l'accord des parties sur un processus pour régler le reste du différend.

## 7. ENTENTE

- Faire la transition entre l'option choisie et une entente officielle.
- Le médiateur s'assure que l'entente officielle traite l'ensemble du différend - sinon, l'entente doit refléter le fait qu'elle ne traite que d'une partie du différend.
- Le médiateur s'assure que l'engagement et donc, l'entente préviennent les différends futurs.
- Le médiateur reconnaît ce que les parties ont accompli dans l'éventualité qu'aucune entente ne soit conclue.
- **Médiation interculturelle** : Il est important de demander aux parties s'ils veulent une entente par écrit. Dans plusieurs cultures, une entente par écrit représente un manque de confiance en l'autre partie. Si une entente n'est pas nécessaire, un rapport de médiation peut souvent suffire. Si, par contre, une entente par écrit est nécessaire pour faire avancer le dossier (par exemple, si les parties sont mariés et ont besoin d'une entente pour obtenir leur divorce, ou si la matière est déjà devant les tribunaux), et que les parties ne veulent pas une entente par écrit, permettez-leur de sauver la face en leur expliquant brièvement la nécessité de codifier leur entente. Il est habituellement préférable de demander à leurs avocats respectifs de leur expliquer ceci plus en détail.

## ANNEXE 17 : CLÔTURE DE LA MÉDIATION FAMILIALE INTERCULTURELLE

1. **Vrai ou faux : Le médiateur familial interculturel peut participer activement à la création de la solution.**

---

---

---

---

---

---

---

---

2. **Vrai ou faux : Les parties en médiation interculturelle ne sont pas nécessairement les personnes ayant l'autorité de conclure une entente.**

---

---

---

---

---

---

---

---

3. **Quelles sont les formes possibles d'ententes dans le contexte de médiations familiales interculturelles ?**

---

---

---

---

---

---

---

---

**4. Pourquoi le médiateur familial interculturel pourrait-il être apporté à poursuivre son rôle après la rédaction de l'entente ?**

---

---

---

---

---

---

---

---

## ANNEXE 18 : SCÉNARIO DE CLÔTURE

### Mise en contexte :

Shorbari Guha (née le 4 décembre 2002) est une élève de la 9<sup>e</sup> année à l'école secondaire de La Vision à Toronto. Sa famille se compose de sa mère, Salima, son père, Ari et de ses frères, Shoma (né le 1<sup>er</sup> janvier 1998) et Pavie (né le 4 février 2006). La famille, d'origine bengalie, est au Canada depuis 2014.

En septembre 2015, Shorbari communique avec sa conseillère scolaire, Madame Murielle Raymond pour lui parler de sa situation familiale et pour lui confier qu'elle vit des conflits avec ses parents. Shorbari confie à Murielle que ses parents sont très traditionnels musulmans et ne lui accordent pas les mêmes privilèges que ses pairs. En plus de tout ça, Shorbari remet en question son orientation sexuelle et se croit lesbienne.

En mai 2016, Shorbari annonce à Murielle qu'elle fréquente une personne transgenre. Shorbari craint que ses parents n'acceptent pas qu'elle soit « gaie » et n'acceptent surtout pas le fait que sa copine soit transgenre. Elle affirme avec certitude que ses parents l'enverront vivre de force au Bangladesh et cherche de l'aide à tout prix.

Inquiète pour Shorbari, Murielle téléphone ses parents, mais hélas, sans succès.

### Questions de discussion :

- Qui sont les participants à cette médiation ?
- Quels sont les enjeux culturels de ce scénario ?
- Comment entamer une discussion avec les membres de la famille ?
- Comment susciter, chez les parties, une solution à ce conflit ?
- Quelles sont les solutions possibles à ce conflit ?
- Pourquoi le médiateur familial culturel pourrait-il être apporté à poursuivre son rôle après la rédaction de l'entente ?

## ANNEXE 19 : SCÉNARIO ARMAND ET VALÉRIE BALLA

### DESCRIPTION DES PARTIES :

---

#### **Armand Balla** : (conjoint)

- Date de naissance : 11 novembre 1967
- 49 ans
- Nationalité : Congolais
- Religion : islam
- Marié à Valérie pendant 14 ans (1987 à 2001)
- Divorcé Valérie en 2002
- État civil actuel : Marié à Éloïse Lachaîne depuis 2002 (14 ans)

#### **Valérie Balla (née Valérie Blaas)** : (ex-conjointe)

- Date de naissance : 25 janvier 1969
- 48 ans
- Nationalité : Belge
- Religion : catholique
- Marié à Armand pendant 14 ans (1987 à 2001)
- Divorcé Armand en 2002
- État civil actuel : Célibataire

#### **Éloïse Lachaîne** : (conjointe)

- Date de naissance : 28 décembre 1982
- 34 ans
- Nationalité : Française
- État civil actuel : Marié à Armand depuis 2002 (14 ans)

#### **Enfants d'Armand et Valérie (premier mariage)** :

- Arthur Balla, né en 1992 (24 ans)
- Belvie Balla, née en 1998 (18 ans)
- Capricia Balla, née en 2000 (16 ans)
- Fransnel Balla, née en 2002 (14 ans)

**Enfants d'Armand et Éloïse Lachaîne (deuxième mariage) :**

- Charlotte Balla (14 ans)
- Rosalie Balla (4 ans)

**EXTRAIT D'UN ENTRETIEN AVEC UNE VALÉRIE, MARIÉE AVEC ARMAND 14 ANS, PUIS DIVORCÉE :**

---

J'ai été mariée avec Armand, un Congolais, pour plus de quatorze ans de bonheur. Nous avons eu 4 enfants.

En 2000, nous avons accueilli une jeune au pair française, Éloïse Lachaîne, dans notre maison. Éloïse s'occupait de la garde des enfants ainsi que certaines tâches ménagères en tant que membre de la famille à part entière. En contrepartie de son aide, Éloïse était gratuitement logé, nourri et recevait de l'argent de poche.

Après quelques mois, Armand a commencé à cohabiter avec Éloïse. Je me suis dit que tout allait s'arranger, mais en 2001, j'ai estimé qu'il était grand temps de prendre une décision, étant donné qu'Éloïse attendait un enfant et moi aussi...

J'ai donc pris la décision de me séparer en 2001. Ce fut la décision la plus difficile de ma vie. Nous avons divorcé en 2002. Peu de temps après le divorce, Armand s'est remarié à Éloïse. Ils ont eu un autre enfant ensemble plusieurs années plus tard.

Pendant notre mariage et en même temps que nos enfants, j'ai élevé les quatre frères d'Armand qui sont venus de la République démocratique du Congo pour aller à l'école en Belgique. Le plus jeune avait cinq ans et demi lorsqu'il est arrivé chez moi et il est rentré au Congo lorsqu'il avait 17 ans. Ma maison était toujours pleine d'enfants de tous les âges. Je me débrouillais pour donner à manger à tout le monde ! Mais, les Congolais n'ont pas le même sens des choses que les Belges.

Je me sens profondément attachée au Congo. Je veux que mes enfants gardent les valeurs de la culture africaine et je les éduque à la façon africaine. Je pense qu'Armand m'aime toujours et je suis convaincue qu'il regrette notre divorce. Mais, je n'ose pas recommencer avec lui, car je suis certaine qu'il voudrait cohabiter avec ses deux femmes, car pour lui, c'est une chose tout à fait normale. Il ne va pas changer.

## INFORMATION PAYS – RÉPUBLIQUE DÉMOCRATIQUE DU CONGO (Source : Affaires mondiales Canada)

### APERÇU :

Population	62 660 551 (estimation 2006)
Langues	Français (langue officielle), lingala, kingwana (un dialecte de kiswahili ou swahili), kikongo, tshiluba.
Religions principales	Catholique - 50 p. 100, protestante - 20 p. 100, Église kimbanguiste - 10 p. 100, islam - 10 p. 100, autres sectes et les croyances indigènes - 10 p. 100.
Composition de la population :	Plus de 200 groupes ethniques africains. Les quatre plus grandes tribus - Mongo, Luba, Kongo (tout Bantou), et le Mangbetu-Azande (Hamitique) - 45 p. 100.

### CONVERSATIONS :

Question : *Je rencontre quelqu'un pour la première fois et je veux faire bonne impression. Quels seraient de bons sujets de discussion à aborder?*

#### Point de vue local :

« Bonjour monsieur/Bonjour madame » sont les mots que vous devriez adresser à quelqu'un que vous rencontrez pour la première fois. Vous pouvez même lui serrer la main. Toutefois, il est recommandé de laisser le supérieur tendre la main le premier.

La première conversation peut porter sur les noms. Les gens pourraient ne pas vous dire leur nom si vous ne demandez pas. Mais, il est toujours préférable de leur donner d'abord votre nom. Les Congolais se disent facilement des choses comme : « Comment va votre famille ? Comment vont les enfants ? ». Les gens ne s'offensent pas si vous leur demandez s'ils vivent dans la région. Mais l'insistance sur leurs origines ethniques pourrait être mal perçue, du moins aux premiers contacts.

Les Congolais plaisantent beaucoup, mais pour un étranger, l'humour pourrait être source de malentendu. La simple raison est que l'humour n'est pas toujours universel. Il faut éviter de coller des sobriquets aux gens. On préfère se faire appeler par son vrai nom, à moins de permettre l'usage d'une appellation particulière. Cependant, les Congolais acceptent un commentaire sur leur santé, si celle-ci est bonne. La grosseur (voire l'embonpoint) est signe de bonne santé. En parler est même perçu comme un compliment.

C'est rare que les gens parlent de la saison, à moins qu'il ne s'agisse d'une situation particulière, telle une pluie torrentielle. Au Congo, les gens expriment en général ce qu'ils sentent.

**Point de vue canadien :**

Je trouve que les Congolais sont très ouverts et curieux de pratiquement tout. Un bon point de départ au premier contact serait de formuler des commentaires positifs sur la région, l'excellent travail qui s'y fait ou l'environnement de bureau, de poser des questions sur le travail que font vos interlocuteurs ou de bavarder. Un peu plus loin dans la conversation, vous pouvez poser des questions sur la famille, etc. Si le sujet déplaît à votre interlocuteur, vous le saurez immédiatement parce qu'il vous répondra avec politesse, mais en évitant la question. Parler du travail de façon professionnelle est habituellement acceptable. La politique, la guerre et l'origine ethnique au premier contact doivent être évitées, à moins que votre homologue congolais ne soulève le sujet. Vous devez comprendre que des millions de gens ont perdu la vie en RDC et que vous avez de très grandes chances de rencontrer quelqu'un qui a directement été touché par la guerre. Si tel est le cas, vous pouvez demander ce qui est arrivé et quand ; il est normal que vous exprimiez votre sympathie.

L'humour est utilisé fréquemment, bien qu'il puisse tomber à plat si vos plaisanteries ne sont pas comprises. L'autodérision est acceptable, pourvu qu'elle ne diminue pas le respect que vous devez avoir pour vous-même et pour les autres.

**STYLES DE COMMUNICATION :**

Question : *Que dois-je savoir à propos des communications verbales et non verbales ?*

**Point de vue local :**

À l'exception des autorités (politiques), les relations de proximité sont fréquentes. Les Congolais peuvent se toucher facilement et se parler avec franchise. Les louanges trop insistantes finissent par être mal perçues. Mais un compliment est toujours le bienvenu.

Un contact visuel trop insistant pourrait intimider l'interlocuteur et paraître comme un signe d'impolitesse ; surtout lorsqu'on parle à un supérieur. Cependant, pour signifier qu'on porte l'attention à la personne qui parle, il faut de temps en temps la regarder au visage. En général, il n'y a pas de protocole préétabli. Tout dépend du moment et de l'humeur des gens.

Le toucher est un signe d'amitié. Les gens se touchent les mains et se tapotent les épaules.

En général, l'humeur des gens se lit facilement sur leurs visages. Quand quelque chose ne va pas, les gens l'expriment sur leurs faces et dans le ton de leur voix. On ne sourit pas pour faire plaisir.

### **Point de vue canadien :**

Plus la conversation est officielle, plus la distance est grande. Lors d'une rencontre officielle, au premier contact, vous devez serrer la main de votre interlocuteur et vous tenir à environ une longueur de bras tendu. Lorsque vous connaîtrez mieux ces interlocuteurs, vous pourrez vous tenir un peu plus près, et les poignées de mains dureront un peu plus longtemps. Les collègues congolais vous accueilleront par un serrement de main, tout en vous prenant par l'avant-bras. Lorsque les contacts deviendront plus informels, vous pourrez leur serrer la main, et parfois, vous tenir par la main avec vos interlocuteurs (même entre hommes). Si vous êtes un homme, il est recommandé de serrer la main des femmes ; toutefois, vous ne devez pas les toucher autrement, bien que cela soit fréquent parmi les Congolais. Les gestes et les expressions faciales sont très fréquemment utilisés, mais ne les exagérez pas, sinon vous risquez de transmettre un mauvais message. Les Congolais peuvent penser que vous vous moquez d'eux ou que vous ne les respectez pas. Le contact visuel est normal, particulièrement dans les rapports informels ; en général, le contact visuel suit les mêmes normes qu'au Canada.

### **CONFLITS DANS LE LIEU DU TRAVAIL :**

*Question : J'ai un problème relié au travail avec un collègue. Est-ce que je dois le confronter directement, publiquement ou en privé ?*

### **Point de vue local :**

En général, les Congolais expriment ce qu'ils pensent. Toutefois, afin de ne pas perdre son emploi, ils pourraient préférer garder le silence. Si vous êtes en position de chef, vous pourriez ne pas savoir ce qui se dit à propos de vous. Mais, les visages pourraient vous révéler beaucoup de choses.

### **Point de vue canadien :**

Le tact et l'approche requise, dans les limites des règles, sont très importants. La plupart des gens sont ambitieux et joueront le jeu pour obtenir ce qu'ils veulent. Affronter un collègue en public sera considéré comme une réprimande au grand jour, surtout si vous êtes son supérieur. L'affrontement serait acceptable, par exemple, au cours d'une réunion où surgirait une divergence intéressante d'opinions entre vous, et que votre but serait davantage d'animer la discussion que de convaincre le collègue en question. Si le collègue vous cause un problème de caractère personnel, rencontrez-le en privé et utilisez tout votre tact. Cernez bien le problème et faites participer le collègue à sa résolution.

Si un collègue nourrit un différend envers vous, il peut vous rencontrer en privé ou se confier à d'autres, qui vous le feront savoir. Si son comportement général est plus formel que d'habitude, de façon à ce que vous vous en rendiez compte, demandez-lui ce qui ne va pas.

## STÉRÉOTYPES :

Question : *Quels sont les stéréotypes entretenus par les Canadiens à propos de la culture locale qui pourraient nuire à des relations efficaces ?*

### Point de vue local :

Il n'y a pas de stéréotypes nuisibles. Cependant, lorsque les Congolais rencontrent un Canadien, ils croient se trouver devant un faiseur d'argent. C'est la même chose avec les ressortissants de tous les pays développés.

### Point de vue canadien :

Peu de Canadiens ont vraiment une connaissance de la culture congolaise. Il existe toutefois deux points de vue préjudiciables :

*Que les Congolais sont tous corrompus.*

C'est vrai que le Congo compte un très grand nombre de gens corrompus, mais cela est dû à la nécessité de survivre sans argent ou sur un salaire insuffisant. Si vous voulez obtenir un service décent ou un engagement de vos employés ou collègues, assurez-vous qu'ils reçoivent un salaire décent et suffisant pour faire vivre leur famille, payer les frais de scolarité et les soins de santé.

*Qu'aucun Congolais n'est suffisamment instruit.*

On croit, en général, qu'il n'y a pas de Congolais correctement instruits au Congo en raison des années de guerre et de conflit. Cela n'est pas vrai : un grand nombre d'entre eux ont étudié à l'étranger et les universités locales fonctionnent dans plusieurs régions. L'éducation est extrêmement importante pour la population et il existe d'excellents programmes collégiaux et universitaires, malgré les énormes difficultés que rencontrent les gens.

## INFORMATION PAYS – BELGIQUE (Source : Affaires mondiales Canada)

---

### APERÇU :

Population	10 289 088 (estimation 2006)
Langues	Néerlandais (langue officielle) - 60 p. 100, français (langue officielle) - 40 p. 100, allemand (langue officielle) - moins que 1 p. 100.

Religions principales	Catholique - 75 p. 100, protestante et autres - 25 p. 100.
Composition de la population :	Flamand - 58 p. 100, Wallon - 31 p. 100, autres - 11 p. 100.

### CONVERSATIONS :

Question : *Je rencontre quelqu'un pour la première fois et je veux faire bonne impression. Quels seraient de bons sujets de discussion à aborder ?*

#### Point de vue local :

Pour se saluer lors d'une première rencontre, les hommes et les femmes se serrent la main. À cette occasion, il convient de dire " enchanté " ou " aangenaam ". Les Belges apprécient qu'on fasse le geste de parler leur langue, le français ou le néerlandais, selon le cas. Lors d'une première rencontre, il est bon de parler du pays d'origine. Le sujet du travail aussi peut être abordé, tant que la différence de niveau hiérarchique entre les deux personnes n'est pas trop grande (on n'apprécie pas la vantardise).

En Belgique, il vaut mieux éviter la délicate question des relations entre francophones et néerlandophones. En général, l'humour est très prisé. Les Belges sont réputés pour leur autodérision et leur sens de l'humour (il y a bien sûr des exceptions). En outre, la culture belge est plus formelle que la Canadienne. Il est recommandé de souvent dire " merci " et " excusez-moi ".

#### Point de vue canadien :

Lors d'une première rencontre, des sujets tels la famille et le travail se discutent très bien. Les Belges n'aiment généralement pas être confondus pour des Français et vu la situation un peu tendue entre les Belges francophones et néerlandophones, il vaut mieux ne pas discuter de politique belge lors d'un premier contact. Il est également à noter que la Belgique a une monarchie. Certains Belges appuient cette monarchie, d'autres pas : il serait préférable d'éviter ce sujet de discussion. Il est important d'être conscient qu'un accent canadien-français peut être difficile à comprendre pour un Belge. Afin de se faire comprendre, un étranger doit s'assurer d'utiliser le moins possible le dialecte de son parler quotidien et d'emprunter un français plus universel.

### STYLES DE COMMUNICATION :

Question : *Que dois-je savoir à propos des communications verbales et non verbales ?*

#### Point de vue local :

La bonne distance à conserver lors d'une discussion est celle qui permet de ne pas toucher involontairement à l'interlocuteur, mais qui est assez courte pour démontrer votre intérêt pour la conversation. Normalement, les Belges ne gesticulent pas beaucoup. Le sens de l'espace vital pour les Belges n'est pas aussi prononcé qu'au Canada, mais l'espace s'élargit lorsqu'on parle à des étrangers. L'espace consacré à chaque interlocuteur est plus grand lors de discussions professionnelles. La bonne distance peut varier en fonction de la personnalité des interlocuteurs.

Les gens se touchent plus facilement en Belgique qu'au Canada. Par exemple, lorsque vous saluez une personne, vous vous arrêtez et lui serrez la main. Les amis et les membres d'une famille peuvent s'embrasser (un baiser sur la joue droite). Au travail, il n'est pas nécessaire de prendre le temps de serrer la main à tout le monde tous les jours. Le ton est généralement calme. Il n'y pas autant d'intonations qu'au Canada. Certains gestes ou expressions sont impolis : pointer le majeur, tirer la langue, pointer quelqu'un du doigt, manger bruyamment, ou encore, parler trop fort.

Le contact visuel est très important. Ne pas le faire est une preuve de désintéressement. Comme au Canada, on considère que c'est signe de fourberie que de ne pas établir le contact visuel.

#### **Point de vue canadien :**

Lors de communications, la distance acceptable à prendre lorsqu'on parle à quelqu'un est d'environ un mètre. Cette distance permettra un confort adéquat pour les deux personnes qui discutent. Il est important d'établir un contact visuel avec les gens à qui l'on parle. Ceci est une question de politesse et une façon de dire à l'autre que l'on est attentif à ses propos. Il est donc très acceptable de regarder quelqu'un, homme ou femme, dans les yeux. Les femmes ne devraient pas être surprises si, lors d'une première rencontre avec un homme ou une femme, il ou elle s'avance pour leur embrasser une joue (la bise). Certains hommes belges vont également se donner la bise. La gestuelle, les expressions faciales, le ton de voix et la franchise peuvent être un peu plus accentués chez certains Belges. Sortir son français international est un atout si on veut se faire comprendre du premier coup.

#### **CONFLITS DANS LE LIEU DE TRAVAIL :**

Question : *J'ai un problème relié au travail avec un collègue. Est-ce que je dois le confronter directement, publiquement ou en privé ?*

#### **Point de vue local :**

La meilleure solution consiste à parler en privé au collègue. Si le problème se perpétue, il faut aller voir un supérieur hiérarchique. Celui-ci s'occupera du problème.

**Point de vue canadien :**

Un problème relié au travail avec un collègue devrait être résolu de façon directe, mais privée. Si le problème persiste, une tierce personne neutre peut alors être impliquée. Cette tierce personne peut être un superviseur ou une personne travaillant aux ressources humaines. Cette personne ne devrait avoir aucun lien d'amitié avec les deux parties. La meilleure façon de savoir si un comportement offusque quelqu'un est de lui demander de façon respectueuse. Si deux collègues de travail sont incapables de discuter sensiblement de problèmes mineurs existant dans le groupe, il est préférable de faire superviser la discussion et la résolution du problème. En général, des relations d'affaires entre collègues qui sont saines et respectueuses devraient être assez solides pour permettre une résolution de conflits.

**STÉRÉOTYPES :**

Question : *Quels sont les stéréotypes entretenus par les Canadiens à propos de la culture locale qui pourraient nuire à des relations efficaces ?*

**Point de vue local :**

Les Belges pourraient croire que le Canadien type est un bûcheron, qui doit déblayer la neige pour se frayer un passage et qui mange du sirop d'érable, mais cela ne peut pas nuire aux bonnes relations. Les Belges trouvent les Canadiens généralement sympathiques.

**Point de vue canadien :**

Il n'y a aucun stéréotype qui pourrait nuire aux relations efficaces. **Une note finale :** Quand on pense à la Belgique, on pense bière (il en existe plus de 400 sortes !), chocolat, gaufres et Manneken-Pis. On oublie souvent que ce pays est riche en histoire, en architecture et qu'il est très multiculturel. En réalité, un peu plus de la moitié des Belges sont flamands. Les Flamands occupent le nord de la Belgique et parlent le néerlandais. Les Wallonais (les francophones) se trouvent au sud de la Belgique et ont une culture bien à eux. Ce n'est qu'à Bruxelles, la capitale de la Belgique, que les deux peuples cohabitent. Bruxelles est une des rares capitales à être officiellement bilingue. Dans l'est de la Belgique, on retrouve également des Belges qui parlent l'allemand. En plus de cette diversité belge, beaucoup d'étrangers habitent en Belgique.

## ANNEXE 20 : SCÉNARIO ARMAND ET VALÉRIE BALLA – QUESTIONS À TRAITER

### 1. Garde des enfants et leur résidence principale :

**Garde** : « Avoir la garde des enfants » c'est avoir le droit et l'obligation de prendre les décisions importantes en ce qui concerne ses enfants, notamment les décisions qui portent sur l'entretien, la religion, l'éducation et le bien-être des enfants.

**Droit de visite** : En général, le parent qui n'a pas la garde des enfants conserve le droit et la responsabilité de passer du temps avec eux et de s'informer sur leur santé, leur bien-être et leurs résultats scolaires. Le droit de visite est aussi appelé le droit d'accès. Le parent qui n'a que des droits de visite ne participe pas aux décisions importantes liées à ses enfants. Ce droit est réservé au parent qui a la garde.

Valérie se sent lésée depuis une dizaine d'années ; elle a élevé les frères d'Armand comme les siens et sa récompense ? Armand débute une relation avec Éloïse alors qu'ils sont encore mariés. Elle est encore furieuse. Valérie veut donc la garde des enfants. Elle ne veut surtout pas que ses enfants vivent avec Éloïse et que celle-ci devienne leur « deuxième maman », tel qu'Armand l'aurait souhaité.

Armand ne voit pas le problème à avoir deux épouses. Valérie a décidé d'obtenir un divorce, donc c'est elle qui devrait vivre les conséquences. Armand veut la garde des enfants. Il se battra à tout prix pour les avoir.

### 2. Prises de décision : éducation

Valérie et Armand encouragent tous les deux l'éducation en français.

Valérie aimerait que les enfants poursuivent leur éducation secondaire dans un conseil catholique. Cependant, étant musulman, Armand préfère le conseil public.

### 3. Prises de décision : Religion

Valérie encourage que les enfants se présentent à l'Église catholique Ste-Marie tous les dimanches.

Si Armand réussit à obtenir la garde des enfants, il aimerait aussi les exposer à l'islam. Il s'agit de valeurs importantes pour lui.

#### **4. Prises de décision : Activités parascolaires :**

Valérie incite les enfants à participer à des groupes parascolaires congolais offerts par la municipalité pour leur épanouissement personnel et culturel, pour se faire des rencontres et se trouver des amis congolais et pour occuper leur temps.

Armand est d'avis que les enfants devraient choisir leurs activités parascolaires qui les intéressent. Il n'est pas d'accord que l'horaire des enfants soit chargé à un tel point.

## **ANNEXE 21 : CULTURALLY SENSITIVE MEDIATION: THE IMPORTANCE OF CULTURE IN MEDIATION ACCREDITATION**

Extrait de l'article *Culturally Sensitive Mediation : The Importance of Culture in Mediation Accreditation*, Siew-Fang Law, (2009), 20 ADRJ 162 aux pages 167 à 168.

### ***Culturally sensitive mediation process***

Mediators must be mindful and aware of the whole culturally sensitive mediation process. This includes a careful pre-mediation assessment and preparation – mediators should obtain information about the parties' brief history, language skills, cultural and religious backgrounds, communication styles, values around the issues, possible perception, attitudes and expectations in relation to mediation generally, and the way power is used in mediation processes etc.

In particular, it would be useful to trial an intercultural co-mediation model. This model would utilise the knowledge and skills of mediators who share similar cultural or language background with one or more parties.

Training that focuses on working with professional interpreters is essential. Mediators need to pay extra attention to specific cultural needs such as the seating arrangement or speaking sequence. Some cultural groups may nominate a specific spokesperson or bring in numerous support persons (extended family) or a high profile leader from their social group. Mediators need to beware of pacing, silence and avoidance of eye contact which may be different from the western "norm".

Private sessions or time-outs for reflection can be a useful approach when facing stagnation. Reframing of issues and feelings can also be beneficial to help parties to see the other party's point of view. Careful use of other common mediation strategies such as a "reality check" (by asking what if), following the agenda and seeking common ground can also be appropriate in an intercultural setting.

### ***Culturally relevant and suitable context***

The mediator must be able to understand the specific cultural context of a dispute, i.e. whether it stems from a family, community, workplace, organisational, industrial, commercial and/or international context. The issue of "time" is also significant for some cultural groups because the right time indicates the "maturity" of a dispute. The culture of the disputant often brings in different meanings and values of these contexts.

Mediators should also consider where the mediation is to take place. If it is to be held in an official governmental setting or an unofficial community setting, this may raise different issues, perceptions or interpretations to the disputants.



## ANNEXE 23 : CULTURES À HAUT CONTEXTE ET BAS CONTEXTE

<b>Haut contexte</b> <i>Il faut lire entre les lignes</i> (ex. Japon, Mexique, Inde, Canada français)	<b>Bas contexte</b> <i>Les mots sont les mots</i> (ex. États-Unis, Allemagne, Canada anglais)
<b>Privilégie :</b>	
L'harmonie	Les idées individuelles
Le non verbal, le contexte	Les mots selon leur signification habituelle
La pensée de groupe	L'expression logique des pensées et des idées
La communication indirecte	La communication directe
Les relations personnelles et permanentes	Les relations d'affaires transitoires
Plus axée sur les sentiments	Plus axée sur la logique

## ANNEXE 24 : LA RÈGLE DES FÈVES RAPÉES

**F**aites attention à l'humour et au langage corporel

**E**vitez le langage familier

**V**érifier les significations

**E**crivez-le

**S**éparez vos questions

**R**alentissez

**A**ppuyez l'autre personne

**P**renez chacun votre tour

**E**vitez les questions en forme négative

**E**coutez avec vos yeux

**S**oyez patients et compréhensifs

## ANNEXE 25 : SCÉNARIOS DE COMMUNICATION

**Scénario 1 :** Sabrina a 23 ans et est d'origine libanaise. Elle habite à Ottawa depuis l'âge de 3 ans avec sa famille très traditionnelle. Les valeurs importantes de sa famille comprennent le respect de l'autorité et de la sagesse des parents âgés. Elle rencontre Anderson âgé de 25 ans, à l'université. Ils veulent déménager ensemble. Le père de Sabrina refuse d'y consentir, car il veut que Sabrina soit mariée avant de vivre en couple. Il la menace de couper les liens. Sabrina ne veut pas aller à l'encontre des souhaits de sa famille, mais comme la plupart des jeunes qu'elle connaît, elle voudrait vivre avec Anderson avant de penser au mariage. Comment aborder la médiation ?

**Scénario 2 :** Sarah (19 ans) rencontre Samir (21 ans). Ils tombent en amour. Sarah souhaite se convertir à la religion musulmane de son propre gré. Sa famille s'y oppose, accusant Samir d'avoir manipulé leur fille à se soumettre à lui.

**Scénario 3 :** Les parents de Bachir (18 ans) l'encouragent à accepter l'épouse qu'ils lui ont trouvée. Bachir ne souhaite pas être dans un mariage arrangé. Sa petite sœur, Amira (15 ans) est encore trop jeune pour que ses parents lui proposent la même chose, mais elle sait que ce jour arrivera et que ses parents seront encore plus stricts étant donné qu'elle est une fille.

## ANNEXE 26 : PLAN PARENTAL

**Mise en garde :** Ce plan parental n'est pas un contrat familial reconnu en vertu de la *Loi sur le droit de la famille* LRO, c F-3, mais il constitue tout de même un contrat entre les parties et les principes de droit des contrats s'appliquent. Souvent, le plan parental est incorporé à un accord de séparation qui lui est un contrat familial. S'il n'y a pas d'accord de séparation, le plan parental peut être inclus dans une ordonnance du tribunal<sup>15</sup>.

Date \_\_\_\_\_

Date de séparation \_\_\_\_\_

Nous, \_\_\_\_\_ et \_\_\_\_\_, les parents de \_\_\_\_\_ (noms et dates de naissance) établissons la présente entente afin de mieux s'acquitter de nos responsabilités en tant que parents et de favoriser le bien-être de nos enfants. Voici les modalités de notre entente :

### PRINCIPES RELATIFS AU RÔLE PARENTAL

Désignation des arrangements visant la garde, le cas échéant. Les parties s'engagent à :

#### HORAIRE RÉSIDENTIEL

Les enfants habiteront avec leur mère / leur père aux moments suivants:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Les enfants habiteront avec leur mère / leur père aux moments suivants :

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

<sup>15</sup> Adapté du document élaboré par Cecil Fennell et Barbara Landau, 1997.

## HORAIRES POUR LES FÊTES

La veille de Noël, le jour de Noël, le lendemain de Noël, la veille du jour de l'An et le jour de l'An :

---

---

Les vacances de Noël :

---

---

La semaine de relâche :

---

---

Les vacances d'été :

---

---

L'anniversaire de chaque enfant :

---

---

La fête des Mères, la fête des Pères, l'anniversaire de chaque parent :

---

---

Les jours fériés : Pâques, Action de grâce, la fête de Victoria, la fête du Canada, la fête du Travail, la journée de la famille :

---

---

Les journées de pédagogiques des enfants :

---

---

### **ACCÈS TÉLÉPHONIQUE**

Nous convenons que les enfants et les parents devraient pouvoir communiquer ouvertement par téléphone à toute heure raisonnable.

### **DÉPLACEMENTS ENTRE LES DEMEURES**

---

---

### **ÉCOLE, MÉDECIN, DENTISTE ET ACTIVITÉS PARASCOLAIRES**

Nous convenons de répondre aux besoins de nos enfants comme suit :

- a) \_\_\_\_\_
- b) \_\_\_\_\_
- c) \_\_\_\_\_
- d) \_\_\_\_\_

### **PRISE DE DÉCISIONS**

Nous convenons que les décisions importantes à l'égard des enfants seront prises comme suit :

- a) Éducation :  
\_\_\_\_\_

b) Soins de santé : \_\_\_\_\_

c) Religion : \_\_\_\_\_

d) Activités parascolaires : \_\_\_\_\_

### COMMUNICATIONS

Nous convenons de partager entre nous tous les renseignements importants relatifs aux enfants. Cela comprend :

- a) \_\_\_\_\_
- b) \_\_\_\_\_
- c) \_\_\_\_\_
- d) \_\_\_\_\_

Nous convenons de communiquer directement l'un avec l'autre, lorsque les enfants ne sont pas présents, comme suit :

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### VOYAGES

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### RETOUR EN MÉDIATION

Si, au fil du temps, l'un d'entre nous réalise ou nous réalisons tous les deux que certaines sections de la présente entente parentale ne répondent pas aux besoins de nos enfants ou à nos propres besoins, nous convenons de reprendre la médiation avant d'entreprendre des procédures judiciaires.

Nous convenons également d'allouer un temps suffisant pour la médiation.

Préparé par : \_\_\_\_\_

DATÉE À \_\_\_\_\_, ce \_\_\_\_\_ du mois de \_\_\_\_\_, 20 \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

NOM DE LA PARTIE

SIGNATURE

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

TÉMOIN

SIGNATURE

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

NOM DE LA PARTIE

SIGNATURE

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

TÉMOIN

SIGNATURE

## ANNEXE 27 : DÉFINITION ET DIFFÉRENCES ENTRE LES CHICANES DE COUPLE ET LA VIOLENCE CONJUGALE

### DÉFINITION DE LA VIOLENCE CONJUGALE :

« Tous actes de violence dirigés contre le sexe féminin et causant ou pouvant causer aux femmes un préjudice ou des souffrances physiques, sexuelles ou psychologiques, y compris la menace de tels actes, la contrainte ou la privation arbitraire de liberté, que ce soit dans la vie publique ou dans la vie privée ».

**Définition retenue par l'Organisation des Nations Unies, 2006**

### TABLEAU – DIFFÉRENCES ENTRE CHICANES DE COUPLE ET VIOLENCE CONJUGALE :

	Dans une <u>chicane de couple</u> , le médiateur peut constater :	Dans une relation de <u>violence conjugale</u> , le médiateur peut constater :
<b>Quel est le type d'agression utilisée ?</b>	Il y a de l'argumentation avec possiblement des paroles ou des gestes agressifs.	Il y a des agressions qui sont intentionnelles et qui ont un but en termes de pouvoir.
<b>Qui cherche le gain ? Quel est le gain recherché ?</b>	Les deux parties cherchent à gagner, mais pas à tout prix, et chacun veut convaincre l'autre de son bon droit.	Une partie veut gagner à tout prix. C'est le contrôle sur l'autre qu'il recherche.
<b>Quel est l'impact de l'agression sur l'autre ?</b>	N'ayant pas peur de l'autre, les deux parties se sentent libres de réagir.	La victime ne se sent pas libre de réagir et il y a chez elle de la tension, de la peur et de l'hésitation à parler.
<b>Comment l'agression est-elle expliquée ?</b>	L'agresseur s'explique sur la base du différend.	L'agresseur ne s'explique pas, il se justifie. Il utilise diverses stratégies tels le déni, la banalisation du geste posé.

<p><b>Avez-vous été témoins ou avez-vous entendu parler d'autres scènes semblables ?</b></p> <p><b>Qui avait déclenché la scène ?</b></p>	<p>Les chicanes peuvent se vivre en toute transparence. C'est l'un ou l'autre qui est à l'origine de la scène, les rôles sont interchangeables.</p>	<p>D'autres agressions ont déjà eu lieu et il peut même y avoir ingérence constante dans le quotidien de la victime. Puisqu'il arrive souvent que la victime soit isolée de son réseau, famille, et sociale il n'y a pas de témoin. C'est la même personne qui est à l'origine des agressions.</p>
<p><b>Comment le pouvoir est-il partagé dans le couple ?</b></p>	<p>La relation est relativement égalitaire avant, pendant et après la chicane.</p>	<p>Il y un déséquilibre de pouvoir et la relation est inégalitaire au-delà des agressions.</p>

Ces indices/repères permettent de distinguer la chicane de couple (allant du simple conflit au conflit corsé avec possibilité d'agression) de la dynamique de violence conjugale et offrent des pistes d'intervention adaptées aux différents contextes où l'agression s'exerce. Les **4 critères délimiteurs** suivants sont aussi reconnus comme permettant de différencier la violence conjugale (domination conjugale) d'une dynamique conflictuelle dans le couple : (1) L'agresseur a l'intention de contrôler ; (2) Les agressions prennent plusieurs formes : physiques, psychologiques, verbales, sexuelles ou économiques ; (3) Il y a des signes de répétition : présence du cycle de la violence, augmentation des agressions, justifications de l'agresseur ; (4) Impact sur la victime : peur, impuissance.

## ANNEXE 28 : SCÉNARIO MONSIEUR MAGAMBO

Monsieur Magambo et sa famille sont d'origine rwandaise. Ils sont demandeurs d'asile au Canada et sont en attente d'une réponse. Monsieur et Madame étaient enseignants dans leur pays d'origine et ils ont deux enfants, une fille, Akaliza (8 ans) et un garçon, Gasore (6 ans).

Monsieur Magambo vous consulte avouant que la tension entre lui et sa conjointe est invivable. Il avoue avoir été violent physiquement avec sa conjointe en présence des enfants, et ce, à deux reprises lorsqu'il a appris que Madame avait fait la rencontre d'un autre homme. Il croit que cette liaison est le résultat du fait qu'il ne puisse pas subvenir aux besoins de sa famille et que ni lui ou sa conjointe pouvait se trouver un travail d'enseignement.

Pour sa part, Madame Magambo souligne que l'homme avec qui elle entretenait une liaison lui a promis de l'épouser et d'accueillir ses deux enfants. Elle avoue être inquiète pour ses enfants, surtout son fils, s'ils doivent retourner au Rwanda. Madame se dit ouverte à la médiation.

## ANNEXE 29 : MEDIATOR INTRODUCTION TO SCREENING INTERVIEW

Outil utilisé avec permission du *Office of Dispute Resolution State Court Administrative Office Michigan Supreme Court*, janvier 2006

Party: \_\_\_\_\_

Date: \_\_\_\_\_

Case No.: \_\_\_\_\_

Counsel for Party: \_\_\_\_\_

### 1. Preface to Screening Interview with Assurances to Reduce Awkwardness:

“The reason I meet with parties individually is to give you and the other party the opportunity to tell me about concerns you might have about mediation and your situation. I will also be asking you specific questions about how you and the other party got along, so that I can assess whether mediation is appropriate for you and how I might help you. Further, this meeting is an opportunity for me to discuss the process of mediation, so that you can decide whether mediation is appropriate for you.”

### 2. Inform the Parties and their Attorneys of the Policy to Keep Screening Sessions Confidential and the Exceptions to that Policy.

Mediation is confidential. Confidentiality means that the mediator cannot disclose any information that you provide unless:

- You and the other party agree that the information can be disclosed.
- The mediator informs you and you agree in writing before mediation starts that the mediator may disclose other information such as child abuse or threats of harm.
- You or the other party disclose child abuse or neglect, or threat of harm to another person, and the mediator has a statutory responsibility to report child abuse or neglect, or threat of harm.
- Information is necessary to resolve a dispute regarding the mediator's fee.

The Mediator also is required to report to the court certain basic facts about mediation, i.e. the number of sessions, who attended, whether or not an agreement was reached, whether or not the fee was paid, whether the parties provided information requested by the mediator, and general information necessary for program evaluation.

### **3. Explain the Goals and Process of Mediation.**

“The goal of mediation is for the two of you to reach an agreement on some or all of the issues in your case. All agreements are voluntary. My role during mediation would be to help you reach agreement, not to make a decision or recommendation on the issues. I am neutral in the sense that I am not advocating for either one of you, or for a particular outcome. I would not give an opinion as to who is right or wrong, or as to what the agreements ought to look like. If we decide to mediate and use the usual process, I will meet with you and the other party together. Another option would be to meet separately. I don't give legal advice. If you have counsel, I recommend that you keep your attorney informed about the mediation process, seek legal advice from your attorney and have any of our materials reviewed by your attorney.”

[If the parties have requested evaluative mediation explain that process. If a settlement is not reached during evaluative mediation, the mediator, within a reasonable period after the conclusion of mediation shall prepare a written report to the parties setting forth the mediators' proposed recommendation for settlement purpose only. The mediator's recommendation shall be submitted to the parties of record only and may not be submitted or made available to the court.

## ANNEXE 30 : OUTIL/MODÈLE DE DÉPISTAGE DE VIOLENCE CONJUGALE<sup>16</sup>

### Questionnaire

(Ask all of the following. Feel free to take notes.)

#### Section 1: General

- a) Is there anything you would like to ask me or tell me before we continue? Are there any special needs that you require to have this discussion (language interpretation or other special accommodations)?

---

---

---

- b) Do you want to mediate? If so, why? If not, why not?

---

---

---

- c) Why don't you tell me about your situation?

---

---

---

- d) Could you tell me about how the decision to divorce and/or separate was reached?

---

---

---

#### Section 2: Control, Coercion, Intimidation, Fear

- a) When you look back over time, how were decisions made in your marriage?

---

---

---

<sup>16</sup> Outil utilisé avec permission de l'Office of Dispute Resolution State Court Administrative Office Michigan Supreme Court, janvier 2006.

- b) What happens when you speak your mind and express your point of view to [insert name]?

---

---

---

- c) When you and [insert name] fight and/or are angry with each other, what happens?

---

---

---

- d) Do you have any concerns about how the two of you will make decisions in mediation?

---

---

---

- e) During mediation sessions, you and [insert name] may meet in the same room to talk about all the issues and problems that need to be resolved. Do you have any concerns about sitting in the same room with [insert name] or mediating with [insert name]?

If yes, ask the following questions:

- i. What are your concerns?

---

---

- ii. If your attorney was present with you during the mediation sessions, would you still have these concerns?

---

---

- iii. If you and [insert name] were in separate rooms during the mediation sessions, would you still have these concerns?

---

---

iv. If you and [insert name] came at separate times, would you still have these concerns?

---

---

- f) Has [insert name] ever prevented you from having contact with family or friends, or with your children? If so, what happened?

---

---

---

- g) Has [insert name] ever denied you access to money for food, shelter, medical needs, clothing, etc.? If so, what happened?

---

---

---

- h) Has [insert name] ever threatened to hurt or kill him/herself? If so, what happened?

---

---

---

- i) Has your partner ever forced you to do something that made you uncomfortable? If so, what happened?

---

---

---

### Section 3: Violence/Fear of Violence

- a) Has there ever been any physical confrontation between you and [insert name]? If so, what happened?

---

---

---

- b) Do you ever feel afraid of [insert name]? What are you afraid of? Tell me about the time you felt most afraid. Has [insert name] ever felt afraid of you? What is he/she afraid of?

---

---

---

- c) Do you ever become afraid for yourself or others based on the look from [insert name] or actions of [insert name]? If so, tell me about it.

---

---

---

- d) Has [insert name] ever pushed, shoved, hit, kicked, choked you or restrained you, or pulled your hair? If so, what happened?

---

---

---

- e) Has [insert name] ever used or threatened to use a weapon to harm you? If so, what happened?

---

---

---

- f) Has [insert name] ever threatened to kill or injure you? Has [insert name] ever threatened to kill or injure a family member, friend or coworker? If so, what happened?

---

---

---

- g) Has [insert name] ever damaged or destroyed your property or harmed or threatened to harm your pets? Your children's property or pets? If so, what happened?

---

---

---

- h) Have you or any family members ever sought medical treatment as a result of an injury caused by [insert name]? If so, what happened?

---

---

---

- i) Has [insert name] ever caused you to feel threatened or harassed by following you, interfering with your work or education, making repeated phone calls to you, or sending you many unwanted letters, emails, faxes or gifts? If so, what happened?

---

---

---

- j) Have any of these events involved the children? If so, what happened?

---

---

---

- k) Has there ever been an order that was meant to limit contact between the two of you, for example, a Personal Protection Order or a no contact order that was a condition of bail? Please describe.

---

---

---

- l) Have either of you ever had a PPO issued against you by anyone? If so, what happened?

---

---

---

- m) Have either of you ever been found in contempt of court for violating a PPO? If so, what happened?

---

---

---

- n) Are you afraid that [insert name] will harm you during the mediation or after you leave because of what you say in mediation?

---

---

---

- o) Are you in immediate danger?

---

---

---

If yes to 3o:

1. **Discontinue use of screening questionnaire and proceed to *SAFETY PLANNING* (page 28); and**
2. **Terminate mediation. See *SAFE TERMINATION* (page 24).**

“Since you are in immediate danger, let’s arrange for you [and your children] to get to a safe place. I will not be mediating your case.”

If yes to any one of 3a-3n:

If there is a yes answer to any one of questions 3a-3n, this is an indication that you should advise the party that mediation is NOT appropriate. However, do not terminate until the entire questionnaire is completed. Information gathered in the following sections may be useful if the party wishes to mediate despite the mediator’s advice. This will assist the mediator to make the decision whether or not to mediate.

#### Section 4: Violence/Dangerousness Assessment

- a) Have you or any one else ever called the police because of problems in your home? If so, what happened?

---

---

---

- b) Have you or [insert name] ever been arrested for, or convicted of, any crime? If so, what happened?

---

---

---

- c) Are there any guns or other weapons in the home? What kind? How many?

---

---

---

### **Section 5: Attorney Awareness of Violence**

- (If lawyer is not present) Have you told your lawyer about these things (Sections 3 & 4)? It is important for your lawyer to know about these matters.

---

---

---

### **Section 6: Children**

- a) How are the children doing?

---

---

---

- b) Do you have any concerns about the safety of the children? If so, please describe.

---

---

---

- c) Has [insert name] ever threatened to take the children or threatened to stop you from seeing them, or stopped you from seeing them. Please describe.

---

---

---

- d) Is there an open abuse or neglect case involving your children? Tell me about it.

---

---

---

### **Section 7: Other Considerations Regarding Ability to Negotiate**

- a) Do either of you have a problem with alcohol or drugs? (If yes, how recent? What is the current status of treatment?) Is there a problem with alcohol or drugs in either of your families? If so, please describe.

---

---

---

- b) Do either of you have a history of mental illness or emotional problems? Is there a history of mental illness or emotional problems in either of your families? (If yes, how recently? What is the current status of treatment?) Tell me about it.

---

---

---

- c) Have either of you ever attempted or considered hurting or killing yourself? (If yes, how recently? What is the current status of treatment?) Please describe.

---

---

---

## Section 8: Catch-All

- a) Is there anything else you think I should know about you, [insert name] or your family?

---

---

---

## Section 9: Mediation Process Discussion

If the mediator believes that mediation will not go forward, skip this section and go to the “Decision to Not to Mediate” section. Return to this section if mediation ultimately will go forward.

“Now let’s talk more about the process of mediation.”

- a) **Discuss process of mediation.**

“In mediation, we will start by gathering information, then will look at what the issues are, options for resolving them, and how to resolve them in a way that is agreeable to both of you [and in the best interests of your children]. When you have agreements, I will send them to you and your attorneys to look over and make changes. The final draft will be given to the attorneys to file with the court documents. In light of the confidentiality of mediation as discussed earlier, I will report to the judge only that you attended mediation, and whether or not you reached an agreement.”

- b) **Discuss differences between mediation and the traditional legal process.**

“In mediation, the two of you will discuss the issues and reach your own resolutions that are agreeable to both of you. In the traditional legal process, your lawyers might do the negotiation for you, or you could take the issues to the Friend of the Court or a judge.”

- c) **Discuss need for lawyer, if party does not have a lawyer.**

“Mediation is a cooperative process, where the two of you are working together to reach a resolution. However, you will each need legal advice and knowledge of what the court would decide in your situation. I must remain neutral and cannot give you that advice. So I advise you to get a lawyer to give you legal advice, and advice about what might happen in court. You could either retain a lawyer or consult a lawyer. I would suggest that you get advice (1) prior to negotiating, and (2) after the agreement has been reached but before you sign your agreement, to see if there might be problems with it.”

- Has the divorce been filed? \_\_\_\_\_

- What is the current status of legal process? \_\_\_\_\_
- What are the upcoming court dates? \_\_\_\_\_
- Discuss fees. \_\_\_\_\_

### **Section 10: Preparation for Mediation**

- a) What would you like to see as an outcome of mediation?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- b) What are the issues you think will be the most difficult for you and [insert name] to resolve?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**ANNEXE 31 : OUTIL/MODÈLE DE DÉPISTAGE DE VIOLENCE CONJUGALE 2<sup>17</sup>**

1. Do you have concerns about engaging in mediation as a way to resolve the legal and/or parenting disputes in your case?

No Concerns                      A Few Concerns                      Many Concerns

Comments:

---

---

---

---

---

2. Has the other party ever acted in ways that frighten you?

Never                      Sometimes                      Frequently

Comments:

---

---

If yes, recently? \_\_\_\_\_

3. Are the two of you able to talk to each other without arguing?

Never                      Sometimes                      Frequently                      Always

Comments:

---

---

---

---

4. Are you fearful about being in the same room with the other party?

Never                      Sometimes                      Usually                      Always

Comments:

---

---

---

---

---

<sup>17</sup> Outil utilisé avec permission du *Women's Law Project.org*.

5. Are you able to speak your mind and express your point of view to the other party?

Never                      Sometimes                      Often                      Always

Comments:

---



---



---



---

6. When you speak your mind and express your point of view to the other party, does the other party become angry and threatening or intimidating?

Never                      Sometimes                      Often                      Always

Comments:

---



---



---

7. Has the other party ever threatened to hurt you or members of your family?

Never                      Sometimes                      Often

Comments:

---



---



---

If yes, recently? \_\_\_\_\_

8. Has the other party ever destroyed your property or that of your children intentionally?

Never                      Sometimes                      Often

Comments:

---



---



---



---

If yes, recently? \_\_\_\_\_

9. Does the other party swear or call you demeaning names during arguments?

Never                      Sometimes                      Often

Comments:

---

---

---

---

---

10. Has the other party ever threatened to take your children and stop you from seeing them?

Never                      Sometimes                      Often

Comments:

---

---

---

---

---

If yes, recently? \_\_\_\_\_

11. Has the other party ever threatened to hurt her/himself?

Never                      Sometimes                      Often

Comments:

---

---

---

---

---

If yes, recently? \_\_\_\_\_

12. Do you ever become afraid for yourself or others based on the looks from or actions of the other party?

Never                      Sometimes                      Often

Comments:

---

---

---

---

If yes, recently? \_\_\_\_\_

13. Has the other party ever hit, shoved, or pushed you?

Never                      Sometimes                      Often

Comments:

---

---

---

---

If yes, recently? \_\_\_\_\_

14. If the other party has ever used physical force against you, have your children been present?

Never                      Sometimes                      Often                      Never Used Force

Comments:

---

---

---

---

15. Have you or anyone else ever called the police because of problems in your home?

Never                      Sometimes                      Often

Comments:

---

---

---

---

---

16. Have you or any family member ever sought medical treatment as a result of an injury caused by the other person?

Never                      Sometimes                      Often

Comments:

---

---

17. Have your children ever been taken into protective custody by the police, child protection services, or the court?

Never                      Sometimes                      Often

Comments:

---

---

---

---

---

18. Are you afraid that if you agree to mediation, the other person might retaliate or hurt your children because of what you say in mediation sessions?

Never                      Sometimes                      Often

Comments:

---

---

---

---

---

19. Did the two of you agree about finances in your relationship?

Never                      Sometimes                      Often                      Always

Comments:

---

---

---

---

---

20. Have you or the other party ever sought a Protective Order that involved the other party at any time in any place?

No                      Once                      More than Once

Comments:

---

---

---

21. Have you or the other party ever been the subject of any Protective Order?

No                      Once                      More than Once

Comments:

---

---

---

---

---

22. Are you afraid that there exists a possibility that the other person will not let you talk in the mediation process?

No                      Yes

Comments:

---

---

---

---

---

23. Do you fear that there exists a possibility that the other party will verbally attack you at the mediation session or sometime later?

No Yes

Comments:

---

---

---

---

24. Do you fear that there exists a possibility that the other person will physically attack you during the mediation or sometime later?

No Yes

Comments:

---

---

---

---



COAMF

Outil d'évaluation proposé par le Comité des organismes  
accréditeurs en médiation familiale (COAMF)

**PROTOCOLE D'ÉVALUATION DES STRATÉGIES DU COUPLE**

## Entrevue téléphonique

*AU PREMIER CONTACT AVEC CHACUN DES CONJOINTS (À L'ACCUEIL  
TÉLÉPHONIQUE OU EN CAUCUS INDIVIDUEL BREF AU DÉBUT DE LA  
PREMIÈRE ENTREVUE D'INFORMATION)*

[à vérifier systématiquement avec chaque demandeur]

*TOUS LES COUPLES PEUVENT AVOIR DES DIFFICULTÉS OU DES  
DÉSACCORDS, SURTOUT AU MOMENT DE LA SÉPARATION.*

Comment réglez-vous vos désaccords durant la vie commune? Comment votre  
conjoint a-t-il tendance à réagir?

Vous sentez-vous à l'aise de négocier en face à face avec votre (ex-)conjoint(e)?

Si, en cours de processus, vous vous sentiez mal à l'aise ou incapable de  
négocier, allez-vous avertir le médiateur de votre inconfort?

*SI LE (LA) DEMANDEUR(E) AVOUE UNE INCAPACITÉ À  
NÉGOCIER EN FACE À FACE,  
SI ON TÉMOIGNE D'UNE SITUATION DE CRISE,  
SI L'INTERLOCUTEUR(TRICE) TIENT DES PROPOS ÉLUSIFS,  
HÉSITANTS, VAGUES,  
SI LE MÉDIATEUR LE JUGE À PROPOS,*

Proposer une rencontre individuelle d'évaluation à très court terme sans la présence du  
partenaire pour évaluer la situation et les urgences possibles, référer au besoin aux  
ressources appropriées et décider de la pertinence d'un processus adapté de médiation

**SI LA POSSIBILITÉ DE VIOLENCE PHYSIQUE SÉVÈRE EST ÉCARTÉE**  
[auquel cas il y aurait péril pour la victime en entrevue conjointe].

***APPLIQUER LORS DE LA PREMIÈRE ENTREVUE D'INFORMATION ET  
D'ÉVALUATION LA GRILLE D'OBSERVATION ET PAR LA SUITE À L'ISSUE  
DE CHAQUE SÉANCE DE MÉDIATION.***

<sup>18</sup> Outil utilisé avec permission du Comité des organismes accréditeurs en médiation familiale (COAMF), janvier 2004.



## Première entrevue conjointe d'information et d'évaluation

### Outil d'évaluation proposé par le COAMF

#### **PROTOCOLE D'ÉVALUATION DES STRATÉGIES DU COUPLE**

→ dépistage de routine

**[Compte tenu de son devoir de s'assurer à toutes les étapes du processus de médiation du consentement libre et éclairé des parties, le médiateur se doit d'évaluer les rapports abusifs ou violents ainsi que les déséquilibres de pouvoir dans l'interaction conjugale en scrutant les thèmes suivants]**

Au cours de votre relation, quels étaient vos sujets de disputes?

Pouvez-vous me décrire par exemple une chicane récente?

Comment généralement s'exerce la discipline des enfants?

[vérifier les urgences dans le moment]

Dans le présent, comment vous organisez-vous avec les finances? Voyez-vous régulièrement les enfants? Vous sentez-vous en sécurité dans votre maison, dans vos déplacements? Avez-vous des craintes pour la gestion de budget, de l'argent, des enfants? Avez-vous par le passé ou récemment été en contact avec les services policiers, sociaux ou juridiques?

#### **SI LE MÉDIATEUR CONSTATE LES INDICES D'UN ÉPISODE DE VIOLENCE:**

Proposer un caucus individuel avec chacun pour évaluer directement la situation et les urgences possibles (voir évaluation en direct, page suivante), le partenaire vulnérable d'abord, l'autre partenaire par la suite, Référer au besoin aux ressources appropriées, Décider de la pertinence de poursuivre avec un processus adapté de médiation

#### **SI LE MÉDIATEUR NE DÉPISTE RIEN, APPLIQUER LA GRILLE D'OBSERVATION DE LA DYNAMIQUE CONJUGALE AU COURS DE LA MÉDIATION.**



COAMF

## Outil d'évaluation proposé par le COAMF

### PROTOCOLE D'ÉVALUATION DES STRATÉGIES DU COUPLE EN COURS DE PROCESSUS, EN ENTREVUE INDIVIDUELLE

#### → évaluation en direct

Est-ce que ça arrive à votre partenaire de dire ou de faire des choses dans le but de vous faire de la peine ou de vous choquer?

Est-ce que ça lui arrive de chercher à vous humilier ou à vous rabaisser?

Est-ce qu'il menace parfois de vous frapper, de vous lancer un objet, de vous battre?

Est-ce que ça lui arrive parfois de vous lancer un objet, de vous pousser, de vous frapper, de vous battre ou d'avoir toute autre forme de réaction violente?

Au cours de votre relation, avez-vous déjà craint pour votre sécurité ou celle de vos enfants?

Avez-vous en ce moment des craintes?

Avez-vous peur de votre partenaire à l'occasion?

Croyez-vous qu'il y ait des risques de violence envers vous ou vos enfants?

Au cours de six mois précédant la rupture, à quelle fréquence est-ce que votre partenaire

A contrôlé votre temps et a exigé que vous l'informiez de vos sorties?

Vous a empêché(e) de communiquer avec votre famille ou vos ami(e)s?

A limité l'utilisation du téléphone ou de la voiture?

A pris des décisions importantes à votre insu ou sans vous consulter?

A humilié(e), diminué(e)?

Vous a forcé à devoir lui demander de l'argent pour la nourriture par exemple?

A demandé des comptes sur l'argent que vous dépensiez?

Depuis votre séparation, à quelle fréquence est-ce que votre partenaire

Vous a causé des problèmes avec la voiture, la maison, les cartes de crédit?

A parlé en mal de vous aux enfants?

Vous a téléphoné à toutes heures du jour et de la nuit, vous a rendu visite sans être invité(e)?

Vous a épié(e) ou suivi(e)?

Vous a dérangé(e) au travail?

A enfreint une ordonnance de non-contact?

A eu des contacts avec les services policiers, sociaux, juridiques, communautaires?



UN PROCESSUS MÊME ADAPTÉ DE MÉDIATION NE SAURAIT  
ÊTRE EFFICACE QU'ÀUX CONDITIONS SUIVANTES,

\*Le médiateur est capable d'évaluer et de reconnaître l'abus de pouvoir

*\*le médiateur est capable d'évaluer la capacité de négocier des partenaires dans ce contexte*

*\*le médiateur est capable de réaménager le pouvoir de façon à procéder avec équité en médiation*

*\*le médiateur encourage fortement les partenaires à consulter individuellement pour obtenir l'aide et le support nécessaire tout au long de la médiation*

## ANNEXE 33 : CO-MÉDIATION 1, SCÉNARIO DE TALIA GARANG

Talia Garang, soudanaise, a 21 ans et vit à Montréal depuis l'âge de 13 ans. Elle rencontre Anderson Repooc, âgé de 31 ans. Anderson étudie en *political science* à l'université McGill et Talia habite chez ses parents, avec lesquels elle a une relation assez tendue. Pour cette raison, elle va parfois habiter chez des amies pour de courtes périodes de temps.

Talia reçoit son diplôme d'études secondaires et par la suite, un certificat en esthétique. Elle déclare que sa relation avec Anderson a toujours été difficile. Elle avoue que leur façon de communiquer est souvent de crier. Ils vivent de nombreuses périodes de séparation temporaire.

En juin 2012, Talia découvre qu'elle est enceinte. Elle n'est plus avec Anderson, toutefois. Par conséquent, elle ne désire pas que Anderson soit présent pendant sa grossesse. Après avoir reçu son diplôme, Anderson accepte un poste en Amérique du Sud et quitte Montréal en décembre 2012.

Kariem naît en février 2013. Talia et Anderson communiquent par courriel après la naissance de leurs fils. Ils envisagent une réconciliation. En 2014, Talia se querelle de nouveau avec ses parents et accepte l'invitation des parents à Anderson, soit de déménager à Ottawa avec Kariem en attendant que Anderson revienne de l'Amérique du Sud.

Anderson revient à Ottawa en juillet 2014. Il habite avec Talia chez ses parents. Talia et Anderson emménagent dans leur propre appartement en novembre 2014. Anderson éprouve certaines difficultés à obtenir un emploi à temps plein. Il accepte donc les contrats qu'on lui offre pendant que Talia reste à la maison avec Kariem. Anderson gagne un revenu de 45 000 \$. Il poursuit sa recherche d'emploi. En automne 2015, Anderson fait deux entrevues, une en Californie et l'autre en Alberta. Talia ne cherche pas d'emploi à l'extérieur de la maison, car Kariem souffre d'asthme et ne fait donc pas toujours ses nuits.

Durant cette période, la relation du couple se détériore peu à peu. Ils décident de se séparer. Le couple décide d'avoir recours à la médiation pour tenter de régler la question de la garde.

### Informations confidentielles :

Vous jouez le rôle de Talia. Pendant votre rencontre initiale avec le médiateur, vous l'informez que vous désirez retourner vivre avec vos parents à Montréal, accompagné de Kariem. Vous vous êtes réconcilié avec vos parents. Ces derniers vont subvenir à vos besoins financiers ainsi qu'à ceux de Kariem aussi longtemps que vous en avez besoin.

Anderson vous a mentionné la possibilité de déménager en Alberta pour un emploi, mais il n'a pas fait de suivi avec vous, donc vous présumé qu'il n'a pas obtenu son emploi. Vous espérez bien régler la

situation au cours de la médiation. Vous avez peur de la colère de Anderson envers vous et Kariem. Anderson crie contre Kariem presque tous les jours. Vous décrivez Anderson comme un homme contrôleur qui a un comportement imprévisible et affirmez que Kariem se sent de la même façon envers son papa.

Vous n'avais jamais vraiment travaillé hors du foyer. Cependant, vous croyez fermement que vous serez en mesure de vous trouver un emploi à Montréal, car vous connaissez excessivement bien la ville et vous serez en mesure d'obtenir des contrats. De plus, vous allez compter sur votre famille et vos amis pour vous aider avec Kariem ainsi que sur le soutien financier de vos parents. Vous n'auriez pas accès aux mêmes ressources si vous resteriez à Ottawa.

Avant la session de co-médiation, vous prenez la décision définitive de déménager à Montréal avec Kariem. Vous êtes ouverte à ce que Anderson ait des droits de visite, mais les visites doivent avoir lieu à Montréal, du moins pour la première année après la séparation. Vous insistez sur le fait que vous **devez** avoir la garde exclusive.

## ANNEXE 34 : CO-MÉDIATION 1, SCÉNARIO DE ANDERSON REPOOC

Talia Garang, soudanaise, a 21 ans et vit à Montréal depuis l'âge de 13 ans. Elle rencontre Anderson Repooc, âgé de 31 ans. Anderson étudie en *political science* à l'université McGill et Talia habite chez ses parents, avec lesquels elle a une relation assez tendue. Pour cette raison, elle va parfois habiter chez des amies pour de courtes périodes de temps.

Talia reçoit son diplôme d'études secondaires et par la suite, un certificat en esthétique. Elle déclare que sa relation avec Anderson a toujours été difficile. Elle avoue que leur façon de communiquer est souvent de crier. Ils vivent de nombreuses périodes de séparation temporaire.

En juin 2012, Talia découvre qu'elle est enceinte. Elle n'est plus avec Anderson, toutefois. Par conséquent, elle ne désire pas que Anderson soit présent pendant sa grossesse. Après avoir reçu son diplôme, Anderson accepte un poste en Amérique du Sud et quitte Montréal en décembre 2012.

Kariem naît en février 2013. Talia et Anderson communiquent par courriel après la naissance de leurs fils. Ils envisagent une réconciliation. En 2014, Talia se querelle de nouveau avec ses parents et accepte l'invitation des parents à Anderson, soit de déménager à Ottawa avec Kariem en attendant que Anderson revienne de l'Amérique du Sud.

Anderson revient à Ottawa en juillet 2014. Il habite avec Talia chez ses parents. Talia et Anderson emménagent dans leur propre appartement en novembre 2014. Anderson éprouve certaines difficultés à obtenir un emploi à temps plein. Il accepte donc les contrats qu'on lui offre pendant que Talia reste à la maison avec Kariem. Anderson gagne un revenu de 45 000 \$. Il poursuit sa recherche d'emploi. En automne 2015, Anderson fait deux entrevues, une en Californie et l'autre en Alberta. Talia ne cherche pas d'emploi à l'extérieur de la maison, car Kariem souffre d'asthme et ne fait donc pas toujours ses nuits.

Durant cette période, la relation du couple se détériore peu à peu. Ils décident de se séparer. Le couple décide d'avoir recours à la médiation pour tenter de régler la question de la garde.

### Informations confidentielles :

Vous jouez le rôle de Anderson. Au cours de votre rencontre initiale avec le médiateur, vous affirmez que vous avez toujours été présent dans la vie de votre fils, et ce, depuis votre retour de l'Amérique du Sud. Vous déclarez avoir été présent tous les jours et parfois, vous prenez soin de Kariem seul pour que Talia puisse visiter ses parents à Montréal pour tenter de se réconcilier avec eux. Vous avez inscrit Kariem à des cours de natation ; des cours qu'il adore. Vous allez aussi souvent au parc avec lui. Vous avez un profond lien affectif avec votre fils. Vos parents ont un lien semblable.

La relation de Talia avec ses parents a toujours été tendue. Talia dit qu'elle veut retourner chez ses parents à Montréal, mais c'est seulement la colère et le côté francophone de Talia qui parle. Vous ne prenez pas cette menace au sérieux, car la relation de Talia avec ses parents est précaire.

Hier, vous avez reçu une offre d'emploi en Alberta. Vous serez en mesure de prendre soin de Kariem en Alberta pour plusieurs raisons, notamment puisque l'entreprise offre une garderie sur place. De plus, Kariem fréquenterait une école anglaise, ce qui lui permettrait d'apprendre l'anglais. Ce poste comporte également cinq semaines de vacances, ce qui vous permettrait de revenir à Ottawa avec Kariem de temps à autre afin qu'il puisse voir sa mère et ses grands-parents maternels.

Vous voulez obtenir la garde exclusive de Kariem, et qu'il habite en Alberta. Un déménagement était prévu éventuellement de toute façon. À votre avis, *that's life* ! Vous êtes ouvert à envisager des droits de visite pour Talia, en Alberta. Vous insistez sur le fait que, si vous n'êtes pas en mesure de vous entendre avec Talia, vous devez obtenir la garde exclusive.

## ANNEXE 35 : CO-MÉDIATION 1, SCÉNARIO DES CO-MÉDIATEURS

Talia Garang, soudanaise, a 21 ans et vit à Montréal depuis l'âge de 13 ans. Elle rencontre Anderson Repooc, âgé de 31 ans. Anderson étudie en *political science* à l'université McGill et Talia habite chez ses parents, avec lesquels elle a une relation assez tendue. Pour cette raison, elle va parfois habiter chez des amies pour de courtes périodes de temps.

Talia reçoit son diplôme d'études secondaires et par la suite, un certificat en esthétique. Elle déclare que sa relation avec Anderson a toujours été difficile. Elle avoue que leur façon de communiquer est souvent de crier. Ils vivent de nombreuses périodes de séparation temporaire.

En juin 2012, Talia découvre qu'elle est enceinte. Elle n'est plus avec Anderson, toutefois. Par conséquent, elle ne désire pas que Anderson soit présent pendant sa grossesse. Après avoir reçu son diplôme, Anderson accepte un poste en Amérique du Sud et quitte Montréal en décembre 2012.

Kariem naît en février 2013. Talia et Anderson communiquent par courriel après la naissance de leurs fils. Ils envisagent une réconciliation. En 2014, Talia se querelle de nouveau avec ses parents et accepte l'invitation des parents à Anderson, soit de déménager à Ottawa avec Kariem en attendant que Anderson revienne de l'Amérique du Sud.

Anderson revient à Ottawa en juillet 2014. Il habite avec Talia chez ses parents. Talia et Anderson emménagent dans leur propre appartement en novembre 2014. Anderson éprouve certaines difficultés à obtenir un emploi à temps plein. Il accepte donc les contrats qu'on lui offre pendant que Talia reste à la maison avec Kariem. Anderson gagne un revenu de 45 000 \$. Il poursuit sa recherche d'emploi. En automne 2015, Anderson fait deux entrevues, une en Californie et l'autre en Alberta. Talia ne cherche pas d'emploi à l'extérieur de la maison, car Kariem souffre d'asthme et ne fait donc pas toujours ses nuits.

Durant cette période, la relation du couple se détériore peu à peu. Ils décident de se séparer. Le couple décide d'avoir recours à la médiation pour tenter de régler la question de la garde.

Vous êtes co-médiateur.

## ANNEXE 36 : SCÉNARIO CO-MÉDIATION 2

Le 30 avril 2016, vous recevez un appel de Madame Wendake demandant d'entamer un processus de médiation conforme aux traditions. Elle vous partage les renseignements suivants :

Elle est mère de six enfants George (15 ans), Davika (13 ans), Leah (10 ans), Marion (8 ans), David (7 ans), Cassandra (5 ans). Elle vient tout juste d'aménager un logement subventionné dans la ville d'Ottawa. Elle est originaire d'une réserve Première Nation située dans le nord de la province de l'Ontario, Neskantaga. Madame Wendake maintient que son logement est beaucoup trop petit et qu'elle est isolée de sa famille élargie.

Madame Wendake vous indique que ses six enfants ont été pris en charge par la Société de l'aide à l'enfance (SAE) il y a trois mois. Elle vous avoue qu'elle est aux prises de troubles de consommation, mais veut reprendre la garde de ses enfants. Elle voudrait entamer une médiation conforme aux traditions et veut inviter un aîné-sage de sa communauté pour l'accompagner dans le processus. Elle voudrait mieux comprendre les attentes de la SAE qui lui permettrait de reprendre la garde de ses enfants.

Vous acceptez la référence...

## GUIDE SOMMAIRE DE TECHNIQUES DE MÉDIATION

**Caucus :** Le caucus est une rencontre privée entre la médiatrice et l'une des parties : il devient très important dans le cadre de violence familiale. Le médiateur ou une partie peut convoiter un caucus. Le médiateur divulguera les renseignements discutés lors du caucus si ceux-ci permettent d'aboutir à une entente.

**Clarification :** Le médiateur clarifie afin de comprendre ce que communiquent les parties. Il clarifie et encourage les parties à élaborer leurs propos.

Exemple : « Mes enfants ne devraient jamais aller le voir. Je ne peux pas croire ce qui s'est passé ! » dit Éric à son époux Mathieu. La clarification du médiateur : « Je ne suis pas certain d'avoir bien compris ce que vous dites ; pourriez-vous élaborer ? ».

**Confrontation :** Le médiateur aide une partie à se prononcer sur la différence entre ce qu'elle dit et ce qu'elle fait. Il invite la partie à examiner sa propre conduite afin de remplir cette lacune. L'objectif est d'aider la partie à explorer des faits conscients et inconscients et non de restreindre ou punir.

Exemple : « Il est essentiel que je passe beaucoup de temps avec mes enfants », dit Benjamin. La confrontation du médiateur : « Vous dites qu'il est essentiel que vous passiez beaucoup de temps avec vos enfants cependant, présentement vous choisissez de les voir que tous les deux weekends. Il serait important d'en discuter ».

**Communication :** Le médiateur a la responsabilité de faciliter la communication interpersonnelle, de donner des renseignements, de neutraliser les comportements négatifs et répétitifs et d'encourager la prise de décision. Il le fait par une communication directe, perçue positivement par les participants, différenciant processus et contenu, utilisant des hypothèses et des techniques destinées à faciliter les entretiens.

**Communication non verbale :** La communication non verbale joue un grand rôle dans la médiation. Le regard, la posture, les vêtements, les expressions faciales, la poignée de main, le froncer des sourcils, le ton, le volume et la clarté de la voix sont tous des exemples de communication non verbale. Lorsqu'un message verbal et un message non verbal se contredisent, les parties et le médiateur se reportent au message non verbal. Le médiateur doit contrôler ses expressions et percevoir les expressions des autres parties.

**Encouragement :** Le médiateur encourage les parties à parler de leurs intérêts. Il n'est jamais en accord ou en désaccord avec ce qui est dit et utilise toujours des mots neutres.

Exemple : « Je suis très blessée par ce qui est arrivé » dit Louise à son époux Marc. L'encouragement par le médiateur : « Pourriez-vous élaborer davantage sur ce qui est important pour vous ? » ou « J'aimerais entendre davantage ce que vous auriez eu besoin dans cette situation ».

**Focalisation** : Le médiateur invite les parties à centrer leurs propos plutôt que de rester vagues et parler de plusieurs sujets à la fois. La focalisation oriente la discussion et approfondit les renseignements que partage une partie.

Exemple : « Je n'aime pas lorsqu'Éric vient chercher les enfants puisqu'il arrive trop tard, il n'enlève pas ses bottes en entrant dans la maison et il parle fort. Ah ! Il a une nouvelle conjointe. Mes enfants parlent d'elle constamment. J'aimerais qu'Éric amène les enfants voir leurs grands-parents. Qu'allons-nous faire cette année pendant le temps des fêtes ? » La focalisation du médiateur : « Essayons de reprendre un élément à la fois et y trouver une solution. Premièrement, discutons de l'arrangement entre vous et Éric quant à l'échange des enfants... »

**Intérêt** : Un intérêt est la raison pour laquelle une partie adopte une position. Un intérêt naît à partir des motivations, des objectifs, des préoccupations et des besoins sous-jacents des parties. Il est important que le médiateur se concentre sur les intérêts des parties pour qu'elles trouvent un terrain commun et aboutissent à une entente mutuelle.

Par exemple, l'intérêt sous-jacent à la position citée ci-dessus est que la mère veut que les enfants demeurent avec elle pendant les jours de semaine parce qu'elle a toujours assuré le soutien pour les devoirs et son ex-conjoint, étant unilingue anglophone, ne peut pas fournir cet appui.

**Métaphore** : Le médiateur utilise des images qui ont une grande puissance d'évocation. L'objectif de la métaphore est de clairement cerner une situation et ses enjeux.

Exemple : « Anne et moi sommes incapables de changer notre comportement. Elle me crie par la tête et je m'enfuis de la maison à chaque fois que nous avons un désaccord. Je veux juste qu'on décide si notre fils participera à une ligue de soccer et elle est incapable de répondre ». La métaphore du médiateur : « Ce n'est pas facile de modifier sa façon de faire ; la maison est en train de brûler et vous discutez de qui aura les rideaux ».

**Position** : Une position est ce qu'une partie veut ou demande comme solution au différend. Une position, contrairement à un intérêt, est une solution spécifique mise de l'avant unilatéralement par une partie. Souvent, cette partie ne peut que visualiser cette solution spécifique.

Par exemple, un parent arrive en médiation en affirmant : « Je veux la garde des enfants ». Il s'agit d'une position qui sous-entend la finalité. Une position n'est pas nécessairement fondée sur les intérêts et doit être déconstruite.

**Questionnement approfondi :** Le médiateur pose des questions pour obtenir des renseignements, explorer les intérêts des parties et les aider à générer des solutions. Les questions ont le pouvoir de modeler les relations dans une séance de médiation.

**Recadrage :** Chaque personne voit la réalité à partir de son propre cadre. Le cadre est composé de son expérience, son éducation, sa culture, ses valeurs, etc. Le recadrage permet au médiateur de proposer une autre façon de comprendre ce que communique une personne dans un nouveau contexte. En recadrant, le médiateur change le sens ou la charge émotionnelle d'une interaction.

Le recadrage est utilisé afin de générer des solutions et de créer un virage. Le recadrage donne espoir et encourage les parties de poursuivre la médiation malgré les sentiments difficiles, en octroyant une caractéristique positive à un sentiment négatif.

Lorsque le médiateur effectue du recadrage, il :

- Écoute pour comprendre
- Paraphrase en utilisant ses propres mots
- Résume ce qui a été dit
- Classe logiquement les questions à déterminer
- Élabore sur les intérêts des parties, qui sont difficilement communiqués par ces derniers
- Subdivise les grandes questions à régler en plus petites questions
- Énumère les questions à déterminer d'une façon générale
- Élimine tout langage négatif et énumère les questions à régler de façon non biaisée

Le recadrage se concentre sur :

- La définition des questions à régler
- La transition des positions aux intérêts
- Le langage toxique
- La transition des plaintes aux demandes
- La transition de l'individuel au mutuel

- La transition du passé au futur
- La transition du blâme aux questions à régler

**Reflet :** Le médiateur fait ressortir les sentiments de la partie qui communique. Comme un miroir, le médiateur reprend ce qui semble être le plus important pour les parties. Il s'agit d'une reformulation qui met l'accent sur les émotions de la partie. Cette technique est utilisée pour démontrer que le médiateur saisit les sentiments de la partie et pour amener la partie à dévoiler ses émotions après les avoir entendues d'une tierce personne.

Exemple du reflet : Affirmation : « Comment as-tu osé entrer dans ma chambre et lire mon journal de bord ! » Reflet : « Le fait que je suis entrée dans ta chambre et que j'ai lu ton journal de bord te frustre énormément ».

**Reformulation :** Le médiateur reformule ce que disent les parties pour situer leurs propos, vérifier le sens des mots utilisés et donner une direction à la communication. Les parties doivent se sentir comprises par le médiateur.

Exemple de la reformulation : Affirmation : « Comment as-tu osé entrer dans ma chambre et lire mon journal de bord ! » Reformulation : « Tu ne veux pas que j'entre dans ta chambre et que je lise ton journal de bord ».

**Résumé / synthèse :** Le médiateur récapitule les grandes lignes de ce qui a été dit entre les parties afin de faire ressortir le progrès de la séance de médiation, de faire la synthèse des idées et des faits importants et d'aller de l'avant. La synthèse est surtout utilisée lorsque la conversation n'aboutit pas et que le médiateur veut remettre au point la discussion sur les facteurs clés.

Exemple : Le médiateur pourrait débiter le résumé comme suit : « J'aimerais effectuer la synthèse des facteurs clés dont nous avons discuté jusqu'à ce point ».

#### **Techniques de gestion du climat émotionnel en médiation :**

- Ignorer : L'émotion exprimée par une partie peut être telle que l'intervention du médiateur n'est pas requise (p. ex., s'il s'agit d'une action minime ou qui ne dérange pas l'autre partie).
- Langage corporel : Le médiateur utilise son langage corporel pour intervenir.
- Reconnaître : « Il est clair que tu es frustré et qu'il s'agit d'une question très importante. Nous devrions ralentir et parler plus doucement afin de tenter de trouver une solution satisfaisante pour vous deux ».

- Normaliser : « Lorsqu'une personne est fâchée ou défensive, il est très facile d'interrompre la personne qui parle. Aline, pouvez-vous garder vos commentaires pour vous jusqu'à ce que William ait terminé de parler ? Il sera plus facile pour vous de comprendre ce qu'il communique. Vous allez avoir la chance de communiquer votre point de vue par la suite ».
- Éduquer : « Sherri, lorsque vous dites que Caleb agit comme 'un idiot', cela peut créer de l'amertume. Pourriez-vous vous expliquer autrement ? »
- Conséquences : « Est-ce que vous avez déjà communiqué comme ceci dans le passé? Quelle fut la conséquence ? »
- Ventiler : Le médiateur encourage une discussion rationnelle plutôt qu'émotionnelle. « Lisette, ce que vous disait Gérald tantôt semblait vous déranger. Pourriez-vous lui expliquer pourquoi ? »
- Confronter : Le médiateur aide les parties à réaliser que leur comportement n'est pas productif. « Lorsque vous dites que vous êtes fâchée Jessica, vous me le dites et vous souriez. J'ai de la difficulté à comprendre – êtes-vous fâchée ou heureuse ? »
- Suggestions : « Pouvez-vous penser à des options qui vous permettraient de mieux vous écouter ? »
- Caucus : « Il serait utile que je vous rencontre séparément pour quelques minutes ».
- Prendre une pause : « Il serait utile de prendre une pause de 15 minutes afin de retrouver son calme et de se concentrer sur le différend ».
- Danger : « Si votre comportement persiste, ma préoccupation est que la séance de médiation se démantèlera ».
- Compréhension diffère de l'approbation : « Malérie, je ne vous demande pas d'être d'accord avec ce que dit Hugo, je vous demande de tenter de comprendre ce qu'il communique ».
- Prise de note : « Émilie, prenez note de votre idée alors que parle Éric. De cette façon, Éric pourra terminer son idée et vous n'allez pas oublier la vôtre ».

## RESSOURCES

### VIDÉOS :

- *Cultural Diversity Examples: Avoid Stereotypes While Communicating* :  
<https://www.youtube.com/watch?v=XUO59Emi3eo>
- « *Éclairages : Le choc culturel – deuxième partie* » :  
<https://www.youtube.com/watch?v=SNNO1DHqH6o>
- *Effective Islamic English Cross-cultural Communication Skills* :  
<https://www.youtube.com/watch?v=QzAPQ3zUY6o>
- « *L'accent franco-ontarien standardisé* » : [https://www.youtube.com/watch?v=2Uj\\_p2kNzI8](https://www.youtube.com/watch?v=2Uj_p2kNzI8)
- Laurent Goulvestre sur les formations interculturelles des différents pays :  
<https://www.youtube.com/user/goulvestre>
- *Ted Talks-Survivor's Guide to Cross Cultural Communication* :  
<https://www.youtube.com/watch?v=aa2LX6I31rg>
- *The differences between Eastern Culture and Western Culture* :
  - <https://www.youtube.com/watch?v=cytr0MOH4tY>
  - <http://www.slideshare.net/CharlotteLee6/east-meets-west-culture-difference>

### ARTICLES :

- Anjali Hans and Emmanuel Hans *Kinesics, Haptics and Proxemics: Aspects of Non -Verbal Communication* :  
<http://iosrjournals.org/iosr-ihss/papers/Vol20-issue2/Version-4/H020244752.pdf>
- *Beyond Intractability* : <http://www.beyondintractability.org/essay/face>
- *Communicating Across Cultures*, prepared by the Conference Board of Canada :  
[http://highered.mheducation.com/sites/dl/free/0070958262/462504/loc958262\\_module03.pdf](http://highered.mheducation.com/sites/dl/free/0070958262/462504/loc958262_module03.pdf)
- *Culture arabe* : <http://fas.org/irp/agency/army/arabculture.pdf>
- John Barkai, *What's a Cross-Cultural Mediator to do ? A Low-Context Solution for a High-Context Problem* (2008).

- Notes to Edward T. Hall's Proxemic Theory : <http://oaks.nvg.org/proxemics.html>
- « La violence faite aux femmes : intervenir dans un contexte interculturel ».
- Le Modèle Lewis de la communication interculturelle : <http://www.businessinsider.com/the-lewis-model-2013-9>
  - <http://foxhugh.com/multicultural/lewis-model-of-cross-cultural-communication/> (avec exercice)
- Ministère de la Justice, Enquête préliminaire sur les crimes dits « d'honneur » au Canada, en ligne : <http://www.justice.gc.ca/fra/pr-rp/jp-cj/vf-fv/ch-hk/p2.html>
- Ontario Bar Association, *Enforcing Mahr in the Canadian Courts* par By Fareen L. Jamal (2012) : [http://www.oba.org/en/pdf/sec\\_news\\_fam\\_may12\\_Enforcing\\_Jamal.pdf](http://www.oba.org/en/pdf/sec_news_fam_may12_Enforcing_Jamal.pdf)
- Saving Face :
  - <http://www.japanintercultural.com/en/news/default.aspx?newsID=59>
  - <http://www.china-mike.com/chinese-culture/understanding-chinese-mind/cult-of-face/>
  - <http://www.beyondintractability.org/essay/face>

#### OUTILS :

- Comité des organismes accréditeurs en médiation familiale (COAMF), janvier 2004.
- *Diversité culturelle* : <http://www.citoyendedemain.net/agenda/diversite-culturelle>
- Kwintessentie disponible au lien suivant :  
<http://www.kwintessential.co.uk/resources/quiz/dining.php>
- *Mediation Services Winnipeg*, MB (2016).
- *Office of Dispute Resolution State Court Administrative Office Michigan Supreme Court*, janvier 2006.
- *Women's Law Project.org*.