



**Béatrice COUBARD & Marjorie SIEGEL**

Médiatrices familiales diplômées d'Etat et formatrices agréées

## **Quelle posture pour accompagner les familles autrement afin de les rendre actrices dans la résolution de leurs difficultés : l'Approche-médiation.**

### Plan de l'intervention

- I.** Présentation des intervenantes et de l'IPAM (Institut de Promotion de l'Approche-médiation)
- II.** Les acteurs de l'accompagnement social et médicosocial : besoins, défis, enjeux
- III.** Une réponse possible : l'Approche-médiation :
  1. Un changement de regard
  2. Un changement de posture
  3. La pratique de l'Approche-médiation :
    - 3.1 Un modèle d'intervention centré sur les personnes tout au long de la démarche
    - 3.2 Une intervention sous contrainte recadrée en méthodologie de collaboration
- IV.** Les atouts de l'Approche-médiation
- V.** Echanges, réponses à vos questions

Les enfants, les parents, les travailleurs sociaux et les institutions ont des besoins spécifiques qui semblent parfois inconciliables et qui peuvent amener à des situations de blocages, de résistances et d'incompréhensions mutuelles d'autant plus dans des relations complexes ou conflictuelles.

L'enjeu est alors pour les intervenants d'impliquer activement les familles et de permettre une prise en compte des besoins de chacun dans un esprit de collaboration.

Cela nécessite pour les professionnels de l'accompagnement trois grands changements, piliers de l'Approche-médiation, telle que définie par Michele SAVOUREY et Pierrette BRISSON qui sont à l'initiative de l'élaboration et de la diffusion de ce modèle au Québec comme en France\*.

- un changement de regard qui implique trois postulats :

- le premier de considérer que toute personne a de "bonnes raisons" d'agir comme elle le fait, de penser ce qu'elle pense, de dire ce qu'elle dit ... et qu'un comportement même incohérent ou déroutant a une signification pour la personne qui peut et doit être mis à jour.

- le second, de penser que les personnes sont aptes à définir leurs besoins et à trouver des solutions à leurs difficultés dès lors qu'elles reçoivent un accueil et un accompagnement approprié.

- le troisième que les personnes sont compétentes pour proposer des idées et des solutions et cela en dépit de leurs problèmes. Il s'agit d'aller rejoindre l'autre dans ce qu'il vit sans forcément être d'accord avec ce qu'il fait. C'est l'a priori qui doit être résolument positif ce qui n'exclut pas de rester lucide par ailleurs.

- un changement de posture :

Cela implique de passer concrètement de la posture "d'expert-diagnostic" qui prend en charge et "fait pour" en apportant lui-même les solutions qui lui paraissent adaptées à la situation compte tenu de son expertise, à la posture "d'expert-accompagnement" qui va impliquer les familles tant dans l'élaboration des objectifs de travail que dans la recherche de solutions qui procurent un bénéfice mutuel en tenant compte des besoins de chacun.

- un changement de pratique en quatre étapes :

- clarification du contexte préalable de la mise en œuvre du processus et exploration de la situation. En protection de l'enfance, il s'agit notamment d'évaluer le danger pour l'enfant en repérant ses besoins insatisfaits.

- identification et reformulation avec la famille du ou des problèmes à résoudre en termes d'objectifs limités, précis et réalistes.

- exploration des besoins chacun en rapport avec l'objectif à résoudre tout en restant centré sur les personnes tout au long de la démarche.

- identification des options puis élaboration des accords.

\* *Michèle SAVOUREY et Pierrette BRISSON : « Comment accompagner la famille autrement : l'Approche-médiation Principes et Méthodologie », Chronique Sociale, 2012, 290 pages*