

**Édito**

Le contexte de la crise sanitaire bouscule nos repères et contraint chacun à reconstruire de nouveaux rituels, de nouvelles façons de vivre et de travailler. Pendant ce temps, la vie poursuit son chemin : les naissances et les morts se côtoient.

Comment être parents en ces temps de confinement ? Comment gérer ses activités professionnelles ? Comment gérer les conflits exacerbés dans cet environnement ? Comment agir dans des conditions financières incertaines et dépasser l'incertitude propre à la situation.

Cette période inédite liée au Covid-19 occasionne de grosses difficultés dans la réalisation des médiations, mettant ainsi une pression économique sur la pérennité de l'activité des médiateurs. En effet, les médiations judiciaires sont en suspens.

L'UBMP a dès lors jugé indispensable de solliciter les autorités fédérales et fédérées en vue de permettre aux médiateurs de pouvoir bénéficier d'une aide financière pour faire face aux conséquences économiques liées au Coronavirus.

Malgré les difficultés rencontrées, le médiateur professionnel reste à l'écoute du public. Il peut apporter son soutien, aider à la gestion des conflits, des litiges tant dans le cadre familial que professionnel. Contacté par des personnes, il fait appel à son ingéniosité pour répondre aux appels via téléphone, vidéoconférence, internet... tout en respectant sa déontologie.

Notre Union reste disponible pour les membres qui souhaitent conseils et supervisions (Hélène van den Steen - 0476.261.216).

Editoriaal

De huidige gezondheidscrisis heeft ons in een nieuwe wereld gekatapulteerd. Ze dwingt ons om nieuwe rituelen te bedenken, nieuwe manieren van leven en werken uit te vinden. Intussen gaat het leven verder zijn gang. Geboorten en sterfte wisselen elkaar af.

Hoe ouderschap/verwantschap goed invullen wanneer we zo lang « in ons kot » moeten blijven? Hoe kunnen we onze professionele taken best aanpakken? Hoe omgaan met conflicten die nog verscherpen in deze context? Hoe passen we ons aan aan de weinig stabiele economische omstandigheden? Hoe overstijgen we de onzekerheid die dit alles met zich meebrengt?

Deze onuitgegeven omstandigheden als gevolg van het Covid-19 virus leveren grote problemen op voor ons werk als bemiddelaar. Bemiddelen wordt moeilijk en dit brengt onze beroepsactiviteiten in gevaar, met alle financiële gevolgen van dien. Er komen momenteel geen bemiddelingsopdrachten binnen via de rechtbank, want ook justitie draait op een laag pitje.

De BUPB heeft daarom besloten om aan de federale en regionale overheden een aanvraag te doen om een financiële tegemoetkoming toe te kennen aan de professionele bemiddelaars die economische schade lijden als gevolg van de Coronacrisis.

Ondanks de moeilijkheden waarmee we geconfronteerd worden blijft de professionele bemiddelaar ter beschikking om te luisteren naar de burgers. Hij biedt ondersteuning aan, helpt bij het uitklaren van conflicten voor zowel familiale als beroepsmatige geschillen. Wanneer een bemiddelaar gecontacteerd wordt moet hij beroep doen op zijn vindingrijkheid om het juiste "kanaal" te vinden voor elke oproeper: via telefoon, videoconferentie, mail, Internet... maakt niet uit, maar steeds met respect voor zijn deontologie.

Onze vereniging zal graag de leden te woord staan die behoefte hebben aan raad of ondersteuning hierbij. (Hélène van den Steen - 0476.261.216).

NEWSLETTER/NIEUWSBRIEF n° 3/2020**SOMMAIRE – OVERZICHT**

Editorial – Voorwoord	- p01
Axes principaux d'actions – Actieplan	- p02
Conseil de Direction – Directieraad	- p02
Infos – Info	- p03
Rencontre régionale - Liège-Huy-Arlon	- p04
Formations - Vorming	- p05
Articles – Artikel	- p09
Bibliothèque– Bibliotheek	- p32

**CONSEILS DE DIRECTION – DIRECTIERAAD**

Bruxelles/Brussel, 13/05/2020 - 14-18h/u
Namur, 11/06/2020 – 14-18h/u
Bruxelles/Brussel, 20u9/07/2020 -14-18h/u

RENCONTRE REGIONALE

Liège 04/06/2020 à 16h - p4
Inscription : Tel. 0487.419.120 ou
info@mediation-centre.be

**FORMATION CONTINUE
VOORTGEZETTE OPLEIDING**

Bruxelles 10/09/2020 de 9 à 17h30

PRAXÉOLOGIE & MÉDIATION
Formateur : **Samuel PERRIARD**,
médiateur accrédité (Suisse)
Au CEM – 1060 Bruxelles p8



Paraît 4 à 6 fois par an
Verschijnt 4 à 6x per jaar



AXES PRINCIPAUX D' ACTIONS DE L'UBMP 2019-2022 – ACTIEPLAN – BUPB 2019-2022

L'UBMP-BUPB-BUPM « **UNION DES MÉDIATEURS PROFESSIONNELS** » a pour objet l'étude, la protection et le développement du métier de médiateur. Ses principaux axes d'actions pour les prochaines années sont :

- Regrouper les médiateurs et les organisations professionnelles, tous champs de pratique confondus
- Représenter, défendre les intérêts professionnels du médiateur auprès des autorités communales, régionales, fédérales, européennes ;
- Faire reconnaître le métier et activer toutes mesures législatives et administratives qui lui sont favorables.
- Promouvoir la médiation auprès du public, des pouvoirs politiques et informer c-à-d. faire connaître la médiation et ses différents champs de pratique auprès des écoles, du grand public, des décideurs, des médias...
- Donner plus de visibilité à la profession et aux formations en médiation.
- Assurer une plus grande homogénéité dans la profession.
- Augmenter la qualité du professionnel (interventions, formations, conférences , colloque annuel).
- Être à l'écoute des médiateurs et leur assurer le développement professionnel nécessaire (sécurité, coaching...).

UBMP-BUPB-BUPM, «**BEROEPSVERENIGING VOOR BEMIDDELAARS** », heeft als belangrijke taak het bestuderen, de bescherming en ontwikkeling van het beroep van bemiddelaar. De hoofdlijnen van het actieplan voor de komende jaren zijn:

- Verenigen van professionele bemiddelaars uit verschillende praktijken
- Het vertegenwoordigen en verdedigen van de professionele belangen van de bemiddelaar bij gemeentelijke, regionale, fédérale en Europese autoriteiten;
- Het beroep laten erkennen en alle wetgevende en administratieve maatregelen activeren die gunstig zijn voor het beroep
- Bemiddeling bij het publiek en de politiek promoten en ook informeren dwz. Bemiddeling en de verschillende
- Praktijkgebieden bekend maken in scholen, bij het publiek, de beleidsmakers, de media, ...
- Zorgen voor de zichtbaarheid van het beroep en de bemiddelingsvorming(en)
- Meer homogeniteit verzekeren in het beroep
- De kwaliteit van de professional verhogen (intervisies, conferenties, jaarlijks congres)
- Luisteren naar de bemiddelaars en de nodige professionele ontwikkeling verzekeren (veiligheid, coaching...)

**POUR TOUTES VOS QUESTIONS & SUGGESTIONS – CONTACTEZ UN RESPONSABLE :
VOOR SUGGESTIES EN VRAGEN KAN U TERECHT BIJ:**

CONSEIL DE DIRECTION – DIRECTIERAAD

Hélène van den Steen, présidente - secretariat.ubmp.bupb@gmail.com

Grégory SIMON, vice-président – gregorysimon1973@gmail.com

Renée HUYBRECHTS, Directrice, responsable membres - renehuybrechts@ubmp-bupb.org

Monique DE PAUW, Directrice, Prévention, sécurité... mdpubmp@outlook.com

Sehriban SARITAS, Directrice, responsable interventions - sehriban.saritas@ville.namur.be

Maria RUISI, directrice, responsable Ethique et déontologie – maria.ruisi@ville.namur.be

Brunhilde CALEWAERT, Directrice, Promotion médiations (assurances, mutuelles...) - bubucalewa@gmail.com

Isabelle BROUILLARD, Directrices, Jan VAN HOECK, directeur, Paul BOURGEOIS, membre fondateur & d'honneur

Reconnaissance - titre/SPF Economie/UCM : Grégory Simon & Hélène van den Steen

News, site : R. Huybrechts (NL) – H. van den Steen (FR)

Publications/Ecrits en médiation : Hélène vds & Marilia de Lara

Séminaires / Formations continues : Hélène van den Steen & coll.



INFOS – INFOS – INFOS

Nieuw Coronavirusbesluit - Nouvel arrêté Coronavirus BS/MB – éd.2 - 23/03/2020 p. 17601 & svt

Federale overheidsdienst binnenlandse zaken – Service public federal interieur

Federale overheidsdienst economie - Service public federal economie ... p.17611

Arrêté du Gouvernement wallon – p.17614 - Vlaamse Gemeenschap p.17620

http://www.ejustice.just.fgov.be/mopdf/2020/03/23_2.pdf#page=3

<https://plus.lesoir.be/290890/article/2020-03-29/societes-asbl-justice-de-paix-et-syndics-ce-qui-change-avec-les-pouvoirs>

Arrêté ministériel (17/04/2020) modifiant l'arrêté ministériel du 23 mars 2020 portant des mesures d'urgence pour limiter la propagation du coronavirus COVID-19

<http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/arrete/2020/04/17/2020030704/justel>

https://www.rtf.be/info/societe/detail_coronavirus-la-difficile-vie-des-commerçants-et-independants-a-l-heure-de-payer-les-loyers-nos-conseils?id=10469072

<https://www.rtl.be/info/belgique/societe/coronavirus-en-belgique-dernieres-infos--1213763.aspx>

EMPLOIS - EMPLOIS - EMPLOIS - EMPLOIS - EMPLOIS - EMPLOIS - EMPLOIS - EMPLOIS

Nous recevons régulièrement des propositions d'emplois de médiateur. Ces offres sont envoyés aux membres via emails. Les candidatures doivent être envoyée rapidement en répondant au Profil recherché et en précisant vos compétences, formations, expériences...

Les propositions d'emplois de médiateurs seront envoyées aux membres via courriel dès parution de celles-ci.



*« Si tu veux aller vite, marche seul,
mais si tu veux aller loin, marchons ensemble »*

Proverbe Africain



Promotion de la Médiation

Rencontre entre Médiateurs

Stratégie afin d'agrandir sa pratique

ENTREE LIBRE

Union Belge des Médiateurs Professionnels
Belgische Unie van Professionele Bemiddelaars
Union Belgischen der Professionellen Mediatoren
Belgian Union of Professional Mediators

INVITATION DE
L'UNION BELGE DE MEDIATEURS PROFESSIONNELS

A des RENCONTRES REGIONALES dont les objectifs sont :

- Promotion de la médiation
- Remédier au sentiment d'isolation du médiateur
- Elargir son réseau – Echanges professionnels
- Rencontre entre médiateurs professionnels de la région
- Développer une stratégie afin d'agrandir la pratique et les échanges entre médiateurs

Intéressé(e)s par l'organisation d'une réunion, contactez : Hélène van den Steen - 0476.261.216

La réunion prévue à Liège le 22/04/2020 est déplacée **au 04/06/2020 à 16h.**

Lieu: Beobank Pro Center, Bd de Douai 78, 4020 Liège

Contact - Région Liège : José Teixeira - 0487.419.120 info@mediation-centre.be

**FORMATIONS - FORMATIONS - FORMATIONS - FORMATIONS – FORMATIONS****FORMATION AGRÉÉE EN MÉDIATION : BASE ET SPÉCIALISATIONS
MÉDIATION CIVILE ET COMMERCIALE – 2020/2021****FORMATION DE BASE (11 JRS)** : 9h30 à 17h30 - **LIEU** : PMR - 113 rue Dodonée, 1180 Bruxelles
SEPT. 3/8/15/22/29 – OCT. 6/13/20/27 – NOV. 10/17 + examen 2h : 1/12/2020**SPÉCIALISATION EN MÉDIATION CIVILE ET COMMERCIALE (7 JRS)** :

DÉC. 8/15/2020 – JANV. 5/12/19/26/2021 – FÉV. 2/2021 + examen à fixer

CONTACT : Coralie SMETS-GARY 0476 33 50 84 coralie.smets.gary@pmr-europe.comMartine BECKER 0495 59 49 02 martine.becker@pmr-europe.com**TAILLE DU GROUPE** PMR Europe privilégie un apprentissage interactif, adapté aux besoins du groupe et à l'évolution personnelle de chaque participant. Pour permettre ce suivi et ce coaching personnalisé, nos groupes de formation sont de maximum 16 personnes.

A QUI S'ADRESSE LA FORMATION ? Le programme de 18 jours est conçu pour des personnes désireuses de devenir médiateurs agréés en matière civile et commerciale ou d'acquérir les outils et techniques leur permettant de gérer autrement les conflits auxquels ils sont confrontés dans leur pratique professionnelle. **SUR LE FOND** • PMR = Prévention, management, résolution – Outils utilisables quotidiennement, dans la pratique professionnelle de chacun et non limités au but d'obtenir l'agrément → • Allier savoir faire au développement primordial du savoir être : dès le premier jour de notre formation, nous travaillons en priorité techniques et compétences, sur l'intégration de ces deux aspects, « art » et « science ». → • Travailler sur l'analogie : être capable de transposer son savoir (outils, techniques, ...) dans un autre cadre.

SUR LA FORME • Coaching personnel approfondi par des médiateurs expérimentés • Mise en pratique des outils via des jeux de rôles où chacun pratiquera à plusieurs reprises (50% de la formation porte sur la pratique) • Interactivité • Public varié, donc capacité d'adaptation en fonction de la niche de chacun et enrichissement de tous via cette diversité • Constance dans les formateurs donc cohérence et continuité de la formation • Médiation et enseignement = notre core business depuis 15 ans et une solide expérience de terrain • Écoute des besoins et adaptation du contenu en fonction de l'évolution des participants en cours de formation • Renouvellement constant de nos formations et de leur contenu par intégration de notre pratique quotidienne de médiateurs, de nos propres lectures et formations.

PRIX : 3.000 euros hors TVA (soit 3630,00 euros TVAC) comprenant formation, matériel didactique, pauses café, frais administratifs et frais d'examen. Les lanches ne sont pas compris.

INFO & INSCRIPTION : <http://www.pmr-europe.com/www/formations/formation-agreee-en-mediation/>

SPÉCIALISATION EN MÉDIATION SOCIALE ET INTERVENTIONS EN ENTREPRISE – PMR-Europe

11/18/25 mai & 4/11/18/25/29 juin 2020 - 9h30 à 17h30

LA MÉDIATION SOCIALE "FORMELLE" Etat d'esprit autant que pratique rigoureuse, la médiation sociale allie plus que jamais art et science en tant qu'elle adresse des interactions souvent délicates d'un point de vue émotionnel et déséquilibrées sous l'angle du pouvoir. Notre programme de formation est conçu pour fournir aux futurs médiateurs en matière sociale les techniques, outils, compétences et pratique solides et nécessaires à leur fonction, à les imprégner de la philosophie, de l'état d'esprit et de l'éthique particuliers à leur mission. Cet enseignement, qui touche à la fois à la façon de faire et à la façon d'être, s'articule autour de touches de théorie illustrée de nombreux cas pratiques et de mises en situation concrètes à travers des jeux de rôle, supervisés par des coaches et encadrés par des médiateurs agréés confirmés.

APPLICATIONS EN ENTREPRISE L'objectif de notre formation est également d'apprendre comment utiliser concrètement ces techniques, outils et compétences lors d'interventions en entreprises, qu'elles soient privées ou publiques.

PRIX : "anciens" PMR : 1350,00 euros hTVA -1.633,50 euros TVAc - non PMR : 1600,00 euros hTVA -1.936,00 euros TVAc, incluant examen d'un dossier, un entretien, un demi-jour de mise à niveau, notre livre (à lire), un suivi plus proche pendant la formation. Ces montants comprennent : formation, matériel didactique, pauses café, frais administratifs et frais d'examen. Lunches non compris.

INFO & INSCRIPTION : <http://www.pmr-europe.com/www/formations/formation-agreee-en-mediation/>

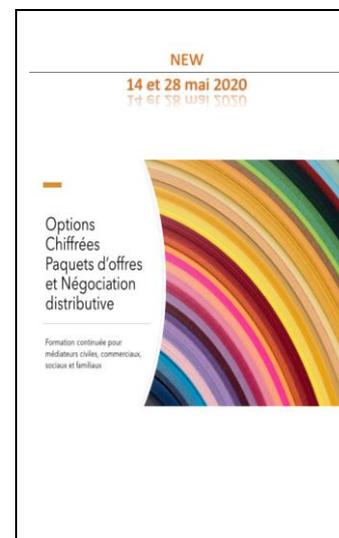


**FORMATIONS CONTINUES – FORMATIONS CONTINUES – FORMATIONS CONTINUES****OPTIONS CHIFFRÉES, PAQUETS D’OFFRES ET NÉGOCIATION DISTRIBUTIVE – BRUXELLES****PMR – Europe les 14 & 28/05/2020** - LIEU : - 113 rue Dodonée, 1180 Bruxelles

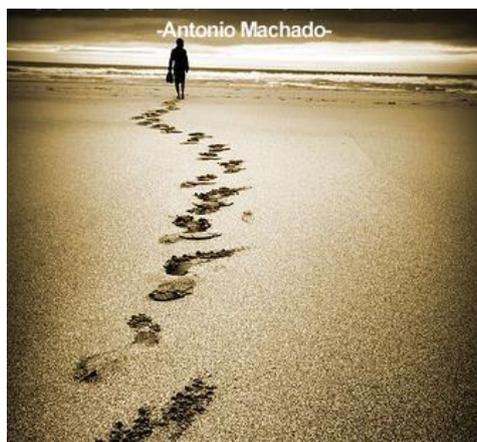
OPTIONS CHIFFRÉES : Dans quasi tous les processus de médiation, quelle que soit la matière, il existe des sujets qui présentent des aspects et demandes chiffrées. Au même titre que pour les sujets non chiffrés ou difficilement chiffrable, il convient de générer des options. En effet, les valeurs amenées par les parties sont le plus souvent des opposés qui reflètent en réalité leurs positions « en dehors » de la table de négociation. Le médiateur doit donc identifier les variables, les paramètres, les critères objectifs qui permettront d’envisager d’autres valeurs pour ces postes chiffrés.

PAQUETS D’OFFRES ET NÉGOCIATION DISTRIBUTIVE : La phase de négociation dans le processus de médiation a pour but de tirer plein bénéfice du travail intégratif effectué dans les phases précédentes et de permettre des accords globaux, qui touchent à l’ensemble des sujets et intérêts identifiés qui sont interdépendants.

Le but est d’éviter, d’une part, de retomber sur une négociation sur position et, d’autre part, de négocier point par point, de façon dite « ping-pong ». La technique des paquets d’offres permet de raisonner et de travailler dans cette globalité. Les outils et techniques distributives vont, quant à eux, faciliter la fin de la négociation à savoir la distribution finale du « gâteau ».

INTERVENANTS/CONTACTS: Coralie Smets-Gary +32(0)476.33.50.84 – Martine Becker +32(0)495.59.49.02.**INFO & INSCRIPTION** : Formation continue agréée par la CFM <http://www.pmr-europe.com/www/>**FORMATIONS CONTINUES/CONFERENCES - PRIX REDUITS AUX MEMBRES UBMP-BUPB-BUPM – 2020**

- CENTRE EUROPEEN DE MEDIATIONS offre une réduction 15 à 20% aux membres UBMP-BUPB-UBPM
- UNIVERSITE DE PAIX de/à Namur - tarif identique à celui des adhérents de l’U.P.
- PMR Europe offre 10% réduction - formations continues aux membres UBMP-BUPB-UBPM.
- TRIALOGUE offre 10% réduction aux membres UBMP-BUPB-UBPM.
- EPE – Tarif spécial UBMP-BUPB-UBPM
- Autres organismes proposent des réductions pour les formations continues, voyez les offres ci-dessous
Lors de votre inscription, demandez la réduction membre UBMP-BUPB-UBPM.



**Voyageur : « Il n’y a pas de chemin,
le chemin se fait en marchant »**

Antonio Machado

**FORMATION CONTINUE DES MÉDIATEURS À L'UNIVERSITÉ DE PAIX – NAMUR**

Les formations suivantes de l'Université de Paix sont agréées par la Commission Fédérale de Médiation : 6h/jour
<https://www.universitedepaix.org/formations/mediateurs-professionnels-formations-continues> - Agrément CFM : 3h

- **Lu 4/05/2020** - Les petits-déjeuners : Négocier : ancrer les bonnes pratiques
- Mer 6 et 13/05/20 - M'imposer... m'écraser... ça suffit ! Mais comment faire autrement ?
- Ma 12/05/20 - Les petits-déjeuners : Comprendre, soutenir et ajuster la dynamique d'équipe
- Je 14 et ve 15/05/20 - Vers des pratiques bienveillantes
- Je 14 et ve 15/05/20 - Dire Non
- Lu 18 & 25/05/20 - Marionnettes et conflits
- Ma 26/05/20 et 2/06/20 - Renforcer ses capacités de médiateur par la pleine conscience
- Mer 27/05/20 - Ecouter et poser des questions, cette danse subtile
- **Mer 3, 10 et 17/06/2020 (1/2jr)** - Aux racines de l'estime de soi: des outils inspirés de la théorie de l'attachement
- Lu 8 et 15/06/20 - Développer l'intelligence émotionnelle
- Ma 16 et je 18/06/20 - Aller plus loin dans la Communication Non Violente
- Ma 16 et je 18/06/20 - Mieux communiquer dans un environnement multiculturel
- Je 18 et ve 19/06/20 - Faire face à la manipulation
- Lu 22 et ma 23/06/20 - Faire face à l'agressivité
- Je 25 et ve 26/06/20 - Reconnaître nos croyances limitantes et les dépasser

HORAIRE & INSCRIPTION : <https://www.universitedepaix.org/formations/informations-pratiques/inscriptions>

PRIX : Les membres de l'UBMP bénéficient du tarif préférentiel « membre de l'Université de Paix »

LIEU : Bd du Nord,4 – 5000 Namur – tel. +32 (0)81-55 41 40 - info@universitedepaix.be

APPLICATION DE LA NEUROSCIENCE EN MÉDIATION – BRUXELLES

Prévue les 14/05/2020 & 15/05/2020 – 9h00 à 13h00 & 14h00 à 17h30 - Formation remise 26-27/05/2021

FORMATION AVEC CÉLINE VALLIÈRES, MÉDIATRICE ACCRÉDITÉE (QUÉBEC)

OBJECTIFS :

- Découvrir comment des connaissances en neurosciences permettent aux médiateurs d'améliorer ses interventions ;
- Proposer des interventions ou poser des questions aux parties qui auront un impact positif sur le processus de médiation ;
- Comprendre le fonctionnement du cerveau et le défi de communication entre la raison et les émotions ;
- Connaître les réactions naturelles du cerveau face aux changements et au stress ;
- Apprendre différentes techniques ou découvrir pourquoi certaines sont plus efficaces que d'autres ;
- Augmenter sa confiance en tant que médiateur, se donner des stratégies pour une plus grande maîtrise émotionnelle ;

ORGANISATION PRATIQUE : Centre Européen de Médiations (asbl) - Rue de l'Hôtel des Monnaies 119 - 1060 Bruxelles

• **PAIEMENT** : 280 € pour les deux jours – 220 € Membre de l'UBMP-BUPB-UPBM (pauses café, documents, formation)

• **Agrément CFM** - 14h

APPLICATION DE LA NEUROSCIENCE EN MÉDIATION

avec Céline Vallières, Médiatrice accréditée (Québec)

Organisé par:

Médiations Européen

Union Belge des Médiateurs Professionnels
Belgische Unie van Professionele Bemiddelaars
Unie Belgischen der Professionellen Mediatoren
Belgian Union of Professional Mediators

Inscriptions:

Via centre.europeen.mediations@gmail.com

(Nom, prénom, email, tel, adresse pour facture)

Retenues dans l'ordre des paiements sur le compte du Centre Européen de Médiations (asbl) 1060-Bxl
IBAN = BE92-0001-3107-8423 BIC = BPOTBEB1
mentions : Neuroscience & médiation 2021 + nom

Agenda:

- Des notions de base sur le fonctionnement du cerveau
- Le cerveau des émotions
- La neurobiologie du stress
- Les biais cognitifs décisionnels et leurs antidotes
- Le fonctionnement des neurones miroirs
- L'application des neurosciences lors du processus de médiation

**Informations pratiques:**

• **Dates** : mercredi 26/05/2021 & jeudi 27/05/2021
– 9h00 à 13h00 & 14h00 à 17h30

• **Lieu** : Centre Européen de Médiations (asbl), Rue de l'Hôtel des Monnaies, 119 - 1060 St-Gilles

• **Coordination** : Héléne van den Steen & Véronique de Jambinne de Meux - Lagasse de Locht

• **Paiement** : 280 € pour les deux jours - 220 € Membre de l'UBMP-BUPB-UPBM - Nombre limité de participants

• **Agrément CFM** : 14h



INSCRIPTIONS : Les inscriptions via centre.europeen.mediations@gmail.com (Nom, prénom, email, tel, adresse pour facture), sont retenues dans l'ordre des paiements. versement s/ le compte Centre Européen de Médiations (asbl) - IBAN=BE92-0001-3107-8423 - BIC=BPOTBEB1 - mentions : « Neuroscience & Médiation 2021 » + v/ nom, prénom.

**PRAXÉOLOGIE/COMMUNICATION INTERACTIONNELLE & MÉDIATION**
FORMATION AVEC SAMUEL PERRIARD, MÉDIATEUR ACCRÉDITÉE (SUISSE)**10/09/2020 de 9h00 – 13h00 & 14h00 à 17h30****CONCEPT DE FORMATION :**

La formation en communication interactionnelle (praxéologie) est primordiale pour un médiateur. Elle permet de faire passer des règles de références (écoute active, questionnement, neutralité, impartialité, bienveillance etc...) aux règles d'usages, càd. à leur adaptation aux situations particulières dans les échanges. On verra également comment passer de la structure relationnelle de «pression» à la structure de coopération.

Nous verrons comment inclure et dépasser les relations de pouvoir et comment développer l'autodétermination des médiés. Nous verrons les principes permettant d'amplifier le partenariat de coopération entre les médiés et avec nous ainsi que les 4 procédés communicationnels. Finalement, nous ferons une incursion sur la question de la gestion des émotions avec le modèle ABCDE ainsi que les outils propres aux «entretiens motivationnels» utiles pour un médiateur tel la gestion des résistances, de la divergence, de l'ambivalence, etc. La formation sera plus pratique que théorique. Nous partagerons également nos meilleures «pratiques d'usage» pour notre co-développement.

OBJECTIFS :

- Connaître les principes et techniques de praxéologie
- Améliorer ses compétences interactionnelles
- Introduire le « partenariat », même en situation de « pression »
- Construire la « concertation » et la maintenir
- Pratiquer la gestion des émotions au-delà de la ventilation
- Alternier les 4 procédés de communication
- Éviter l'ingérence par le partage du pouvoir, pouvoir de l'acteur, pouvoir de l'interlocuteur
- Responsabiliser et encourager l'autodétermination
- Développer l'empathie dans les 4 domaines clés
- Connaître les principes de « l'entretien motivationnel »

CONTENU :

- Pratique de référence et d'usage
- Test d'efficacité personnelle • Type d'erreurs pour progresser
- Intentionnalité et défauts de myopie et presbytie
- 3 structures de relation, dont la « coopération »
- 5 règles praxéologiques : partenariat concertation, alternance, non-ingérence et responsabilisation
- Modèle ABCDE des émotions • Canaux de communication : facilitation, réception, information et entretien du processus relationnel
- Décodage empathique dans 4 domaines
- Théorie du changement : de la « problématique » à l'autodéveloppement »
- Ambivalence, rouler avec la résistance, la divergence, les 2 étapes de la « mise en actions »

ORGANISATION PRATIQUE :

- **Judi 10/09/2020** – 9h00 – 13h00 & 14h00 à 17h30
- **Lieu** : Centre Européen de Médiations (asbl) - Rue de l'Hôtel des Monnaies 119 - 1060 Bruxelles
- **Formateur** : Samuel PERRIARD – Coordination : H. van den Steen - Renée Huybrechts
- **Païement** : 175€ (pauses café, documents, formation) - 150€ pour les Membres de l'UBMP-BUPB-UPBM
- **Agrément CFM** en cours 7 h

INSCRIPTIONS : Les inscriptions via centre.europeen.mediations@gmail.com (Nom, prénom, email, tel, adresse pour facture), sont retenues dans l'ordre des paiements. Versement s/ le compte Centre Européen de Médiations (asbl) - IBAN=BE92-0001-3107-8423 - BIC=BPOTBEB1 avec mentions : Formation « Praxéologie & Médiation 2020 » + v/ nom, prénom.

Praxéologie

Communication Interactionnelle

avec Samuel Perriard, Médiateur accrédité (Suisse)

Organisé par:



Union Belge des Médiateurs Professionnels
Belgische Unie van Professionele Bemiddelaars
Union Belgischen der Professionellen Mediatoren
Belgian Union of Professional Mediators

Inscriptions:

Via centre.europeen.mediations@gmail.com
(Nom, prénom, email, tel, adresse pour facture)

Retenues dans l'ordre des paiements sur le compte
du Centre Européen de Médiations (asbl), 1060-Bxl
IBAN = BE92-0001-3107-8423 BIC= BPOTBEB1
mentions : Praxéologie & Médiation 2020 + nom

Agenda:

- Pratique de référence et d'usage
- Test d'efficacité personnelle
- Type d'erreurs pour progresser
- Intentionnalité et défauts de myopie et presbytie
- 3 structures de relation, dont la « coopération »
- 5 règles praxéologiques : partenariat concertation, alternance, non-ingérence et responsabilisation
- Modèle ABCDE des émotions
- Canaux de communication : facilitation, réception, information et entretien du processus relationnel
- Décodage empathique dans 4 domaines
- Théorie du changement : de la « problématique » à l'autodéveloppement »
- Ambivalence, rouler avec la résistance, la divergence, les 2 étapes de la « mise en actions »

Informations pratiques:

- **Date** : jeudi 10/09/2020 - 9h à 13h & 14h à 17h30
- **Lieu** : Centre Européen de Médiations (asbl), Rue de l'Hôtel des Monnaies, 119 - 1060 St-Gilles
- **Coordination** : H. van den Steen & R. Huybrechts
- **Païement** : 175 € (formation, documents, pauses café) 150 € Membre de l'UBMP-BUPB-UBPM
- Nombre limité de participants
- **Agrément CFM en cours** : 7h







VORMING

Basisopleiding - 23 daagse - Avondopleiding Gent (Parkoffice **Gent**) (100u)

29 Mei,2020 09:00 - 08 feb,2021 17:00

Parkoffice Gent, Franklin Rooseveltlaan 349, Gent 9000 (BE)

<https://www.promediation.eu/cursussen/basisopleiding>

Basisopleiding - Paid Event |

Basisopleiding - 23 daagse Avondopleiding **Antwerpen/Brussel (100u)**

28 aug,2020 09:00 - 14 dec,2020 17:00

Yachtclub Volante, Victor Dumonlaan 6, Willebroek 2830 (BE)

<https://www.promediation.eu/cursussen/basisopleiding/category/4>

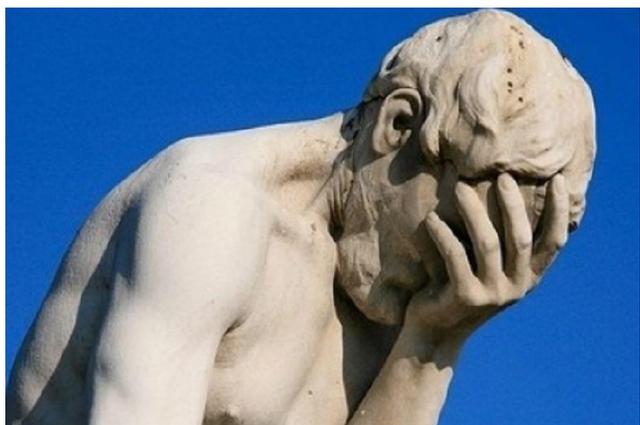
Basisopleiding - Paid Event |

Basisopleiding - 15-daagse dagopleiding **Gent** (100u)

07 sept,2020 09:00 - 11 jan,2021 17:00

Parkoffice Gent, Franklin Rooseveltlaan 349, Gent 9000 (BE)

<https://www.promediation.eu/cursussen/basisopleiding/category/4>



*« L'esprit ne voit que
ce qu'il choisit de voir »*

ARTICLES – ARTIKEL

LE CONFINEMENT A-T-IL QUELQUE CHOSE EN COMMUN AVEC LA MÉDIATION

Le HUFFPOST International du 9/04/2020, réceptionné sur mon PC , intitulait son article :

« CORONAVIRUS : COMMENT UN MOIS DE CONFINEMENT A CHANGÉ LES ITALIENS. »

Vous me direz d'emblée quel rapport ?

Laisser-moi vous raconter quelque chose et pour pimenter cet article, la photo qui accompagne l'article du Huffpost est celle d'une femme, qui porte un masque chirurgical à Venise..., lorsque l'on sait que Venise est par excellence la ville où l'on porte des « masques » non seulement à l'occasion du Carnaval, mais le port du masque est inscrit depuis toujours dans son histoire.

L'article relate les dires de plusieurs personnes. Qu'il s'agisse d'Alice habitante du Piémont, de Fanny établie à Rome ou encore d'Andrea résident près de Naples, ils confient, comme chacun d'entre nous, au journaliste, leur ras-le-bol concernant le strict confinement imposé dans leur pays.

Et pourtant, pas une seule seconde, il ne leur viendrait à l'idée, tout comme la majorité des italiens, d'enfreindre la règle. Fort de leur sentiment patriotique, face à la douleur, la souffrance d'autres italiens, ils se sont exprimé en ces termes :



« *Il y a un côté presque éthique*, à se soutenir les uns les autres, à respecter les règles pour éviter la poursuite de la contamination... »

Fréquemment qualifiés « d'indisciplinés », les italiens, pourtant habitués aux crises politiques (un peu comme chez nous !) sont parvenus à se rassembler. En cette période de pandémie, ils ont trouvé un consensus pour soutenir leurs dirigeants. Selon l'Ansas (service d'enquêtes) ils ont réinvesti une certaine confiance dans le gouvernement.

Les italiens qui dénoncent le non-respect des consignes ou des règles par d'autres, le font surtout par **devoir civique** et non pas dans un esprit de délation. Cela peut paraître choquant, si l'on est empreint d'une certaine culture à la française, car cela fait remonter des souvenirs de guerre, de résistance et paradoxe de patriotisme !

Pour les italiens, le devoir civique renvoie à « l'Omerta » (la loi du silence) et les « mafias »

Nous revoilà avec cette fameuse question de l'éthique, qui fait lien avec le vivre ensemble !

Ce confinement non désiré, imposé va certainement changer la « donne » ! Comment ?, nul ne le sait. Mais c'est une évidence. Notre regard sur la ou les relations aux autres va s'en trouver modifier. Nous allons reconsidérer nos priorités.

Le coup de téléphone à un proche, à un ami, le mail pour prendre des nouvelles ou transmettre un message, la photo que l'on partage avec la famille, le petit mot pour consoler une connaissance ou un ami, bref, les outils de communications ont explosé..., c'est tout dire.

Mais avons-nous pris des nouvelles de notre voisin le plus proche ?

Celui avec lequel, les contacts se limitent au « bonjour » et « au revoir ».

Ne serait-ce pas l'occasion de lui témoigner un peu d'attention ? un petit mot glissé dans la boîte aux lettres juste pour demander « si tout va bien ».

C'est de « notre humanité » que dépend aussi le vivre ensemble.

Une italienne disait : « le temps semble avoir *«une saveur abstraite»* ».

Faut-il craindre la perte d'une certaine « chaleur à l'italienne » comme diraient certains, je ne le pense pas ! Cette ambiance que nous apprécions tant et qui a bien souvent coloré nos séjours en Italie. C'est peut-être une nouvelle forme ou couleur de cette « chaleur à l'italienne » qu'ils vont réinventer. C'est peut-être un nouveau départ !

Brunhilde CALEWAERT – Médiatrice familiale agréée – 18/04/2020

LES QUELQUES RÈGLES DE COMMUNICATION SOCIALE BIEN CONNUES

**RESTEZ à 1m50 DE VOTRE INTERLOCUTEUR
METTRE UN MASQUE DEVANT LE NEZ & LA BOUCHE
SE LAVER LES MAINS AVEC DU SAVON ET/OU
UTILISER DU GEL DÉINFECTANT
EMPLOYER DES MOUCHOIRS JETABLES**

**N'HÉSITÉS PAS À UTILISER LA VIDÉOCONFÉRENCE, LE TÉLÉPHONE,
INTERNET ... SI CELA EST POSSIBLE DANS VOS MÉDIATIONS.
LE PRÉSENTIEL ENVISAGEABLE DÈS DÉCONFINEMENT
EN RESPECTANT LES RÈGLES CI-DESSUS.**





UNE HISTOIRE QUI N'EN FINIT PAS ... MENSONGE ET NON-DIT EN MÉDIATION

Revenons sur nos pas, pour aller plus loin ! Janvier 2013, un groupe de 7 médiateurs tous horizons se sont réunis à Namur pour une intervision où des cas pratiques ont été abordés ainsi que la thématique du « mensonge et du non-dit en médiation ». Je vous invite à relire l'article paru dans la Newsletter N°7 de mai 2013 – www.ubmp-bupb.org

Avril 2020, cet article me semble plus que jamais d'actualité. Il suffit d'entendre se déchaîner les médias, en cette période de pandémie, pour voir fleurir nombres d'affirmations tant sur l'origine de ce virus, que son comportement ou la manière de l'éradiquer. La question n'est pas tant de savoir le fin fond du débat autour de ce covid-19, mais bien de s'intéresser à ce qui pousse l'être humain à devoir trouver une explication face à quelque chose, qui il faut bien le dire, le dépasse. L'humain a d'abord besoin de comprendre et ensuite de digérer. Chacun y va de sa propre interprétation, selon l'endroit, le moment, la situation dans laquelle il se trouve. Il y va de sa survie.

Au quotidien, ne sommes-nous pas constamment confrontés à cette fameuse question du « mensonge », « de la volonté de cacher », du « non-dit » et qui souvent aussi renvoi à des « secrets de famille » ? En médiation, combien de fois ne sommes-nous pas face à ces questions ? Existe-t-il un livre ou un mode d'emploi pour nous aider à départager le « vrai » du « faux », à clarifier la situation ? Comment aborder sereinement cette thématique récurrente ; cette NOTION bien ancrée dans notre cerveau que celle du « mensonge ». Paradoxe, des paradoxes, c'est peut-être bénéfique pour les humains que les choses en restent là. *Qui peut affirmer haut et fort détenir LA VERITE ? Pour QUI ? et Pour QUOI ?*

Quel en est l'intérêt pour l'être humain ? Ce dernier est amené à vivre avec ses congénères, il ne peut en être autrement. De ce fait tout est question de relations entre personnes et l'intérêt qu'elles ont à se comprendre pour pouvoir réellement communiquer, échanger.

Le « vivre ensemble » devrait nous permettre d'aller au-delà, de dépasser cette notion de « vérité », de « mensonge » ou de « non-dits » (voir présentation d'un atelier : Et si la médiation se jouait des normes et de la culture pour médier autrement dans Forum Mondial de Médiation - 9 au 11/07/2019 - Luxembourg).

Ce temps de confinement est certainement source de souffrance, mais il peut être aussi source de promesse, dans la mesure où il nous pousse à réfléchir sur ce que nous sommes, ce que nous disons et ce que nous faisons. Le besoin de contacts avec nos proches, nos amis demeure une priorité.

C'est ce besoin, qui va motivé une plus grande attention, une écoute active de l'autre.

C'est peut-être l'occasion de « lâcher une branche pour en attraper une autre », de poser un autre regard sur mon ex-conjoint, mon voisin, mon collègue de travail .. et son histoire. Telle quelque chose qui nous rapproche de « la vérité de l'autre ». Ce n'est pas notre vérité, mais c'est la sienne, tout aussi importante que la nôtre.

La question est ? Pourquoi ces « deux vérités » ne peuvent-elles se côtoyer ? Existe-t'il un interdit ?

Comme le souligne cette phrase *«Ce n'est peut-être pas la vérité, mais c'est le cru juste à côté.»*

Prenons garde à nos vérités inaltérables, à nos convictions, elles pourraient nous détourner de « certaines vérités ». C'est le récit de « la Conviction qui rend sourd et aveugle » que le Bouddha raconte à ses moines :

Un veuf qui s'occupait seul de son garçon, part en voyage.

Pendant ce temps, sa maison est incendiée et son fils enlevé

Au retour de son voyage, tout est en ruine et le père trouve des restes calcinés.

Pensant qu'il s'agit de son enfant, le père recueille les cendres et les mets dans un sac qu'il transporte partout avec lui.

Le père est inconsolable.

Un jour, son vrai fils arrive à la maison, reconstruite par le père et frappe à la porte.

Le père demande qui est là ? - Le garçon répond : c'est moi ton fils, laissez-moi entrer.

Le père désespérément triste, croyait que quelqu'un lui faisait une plaisanterie et répond : Va-t'en.

Son fils frappait et appelait son père, mais le père lui faisait la même réponse. Son fils partit pour ne plus jamais revenir.

Après avoir terminé son histoire le Bouddha ajouta : *Si vous vous accrochez à une idée comme à une vérité inaltérable, quand la vérité viendra en personne frapper à votre porte, vous ne serez pas capable d'ouvrir et de l'accepter.* Tiré de

l'Udana Sutta <http://www.metafora.ch>

Brunhilde CALEWAERT, Médiatrice familiale agréée



« L'avenir ne se prévoit pas,
il se prépare »
Pythagore

TRANSITION

En cette période où de multiples changements nous sont proposés, voire imposés pour certains, je réfléchis à ce concept de transition. Un ou plusieurs changements conduisent-ils forcément à enclencher une transition? Comment repérer lorsqu'on entame une véritable transition? Quelles en sont les étapes? Voici les quelques questions qui traversent mon esprit – et maintenant peut-être le vôtre – et sur lesquelles je vais me pencher.

Un changement est un événement concret, tangible, visible tel qu'un déménagement, une rupture, la perte d'un emploi, un décès, la naissance d'un enfant, un nouveau mode de travail...etc. Alors que le concept de transition désigne une réalité psychologique, subjective, autrement dit ce que l'on fait des changements qui s'offrent à nous.

La perte, possible élément déclencheur d'une transition

La plus grande transition que j'ai effectuée a été violente, douloureuse, exigeante. Pourtant, c'est paradoxalement une des choses les plus merveilleuses qui me soit arrivée. En fait, je ne saurais dater la fin étant donné que je suis probablement encore en transition mais je peux aisément cibler le début. Cela a commencé par la perte d'un des êtres que j'aime le plus au monde. Mon grand-père était mourant et moi je me trouvais en Colombie, sur un campement avec des anciens combattants Farc, confrontée à d'innombrables obstacles pour quitter la zone puis le pays.

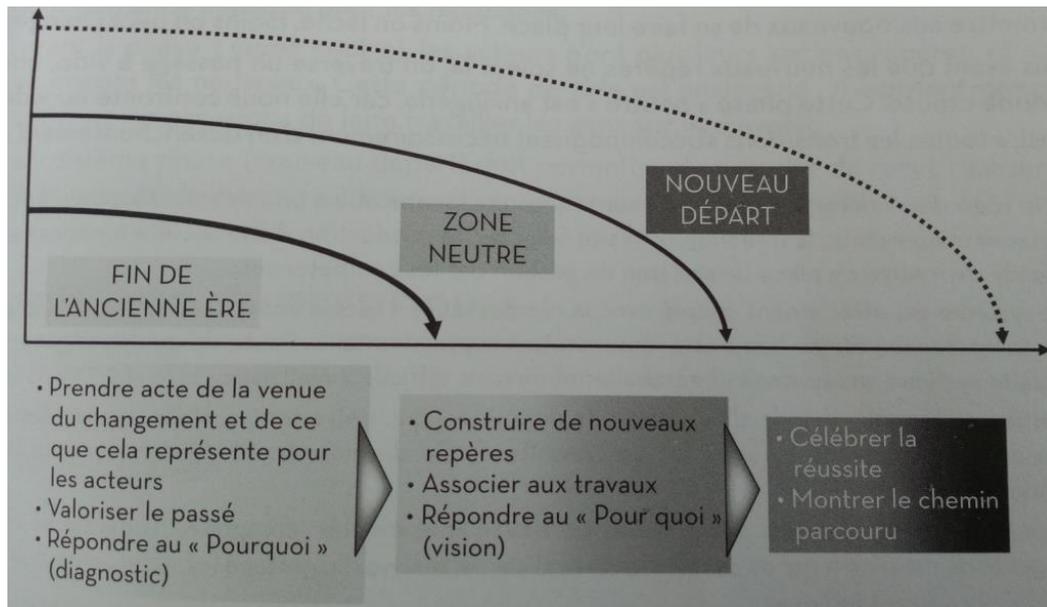
J'ai pesté, j'ai ragé, j'ai pleuré et puis j'ai entrepris une course contre le temps. Revenir en France au plus vite pour avoir l'opportunité de lui dire au revoir. Après de rudes négociations avec l'ONU pour avoir l'autorisation de sortir de la mission et 48h de voyages, c'est finalement lorsque je me trouvais à 2 heures de Besançon que cet être cher a décidé d'entamer son grand voyage.

Ce même jour, je perdais mon grand-père en même temps que je faisais la connaissance de ma petite filleule, née quelques mois auparavant. La vie, la mort, comme les deux faces d'une même pièce! C'est à ce moment-là précis que ma vie a pris un immense tournant. Au départ, j'étais dans une grande agitation. Agir pour éviter de ressentir. S'agiter pour s'empêcher d'éprouver. Et puis cette phrase d'une amie canadienne qui m'est chère: «Laure, tu ne vas pas pouvoir jouer à Tarzan et Jane et sauter au-dessus du deuil avec une liane, il te faut le vivre».

Accepter la fin d'une ère

Vivre une transition, c'est accepter que quelque chose est mort et que les choses ne seront plus jamais comme avant. A cet égard, si les choses qu'on a connues ne sont plus et que le renouveau n'est pas encore, à quoi peut-on alors se raccrocher?

William Bridges (les citations à venir sont tirées de son magnifique ouvrage «Transitions de vie – Comment s'adapter aux tournants de notre existence» que je recommande vivement) parle de trois phases dans toute transition. D'abord la fin d'une période, ensuite la zone neutre et enfin le nouveau départ: «Pour devenir autre chose, il faut d'abord cesser d'être ce que l'on est. Pour découvrir une nouvelle façon de faire, il faut d'abord renoncer à l'ancienne. Pour adopter une nouvelle attitude, il faut abandonner la précédente».



Le processus de transition selon W.Bridges

Souvent, il nous est difficile de terminer la phase en question. Tel Tarzan sur sa liane, nous voulons directement sauter à l'étape d'après et commencer un nouveau départ. Acter la fin de quelque chose et accueillir le lot d'émotions qui l'accompagne n'est pas chose aisée.

«Je ne lâcherai pas ce job – aussi détestable soit-il – avant d'avoir un nouvel emploi».

«Je ne quitterai pas cette personne si je n'ai pas quelqu'un d'autre en perspective».

Lâcher avant d'être sûr d'avoir autre chose est difficile. Nous sommes d'ailleurs dans une culture où il faut aller vers le « toujours plus », il nous faut accumuler des choses, il faut avancer, foncer, monter en grade, « faire carrière », ne pas perdre la face. A vrai dire, nous oublions qu'il est bon parfois de savoir renoncer, abandonner, laisser aller. « Le processus de fin dans son ensemble entre en conflit avec l'idée trop largement répandue selon laquelle toute évolution doit se traduire par un gain, et jamais par une perte ». Or, lâcher est souvent une condition essentielle pour se donner les chances de changer, de se réinventer.

Traverser une période de vide pour se réinventer

C'est ce que William Bridges appelle la zone neutre. Une fois qu'on a réussi à clôturer quelque chose, on entre dans cette zone neutre. En effet, vivre une transition, c'est traverser une phase d'inconnu, de rien, qui peut parfois donner le vertige. Car tout est à définir, redéfinir, c'est comme si un nouveau vous était en train d'émerger mais vous n'avez pas encore reçu la notice d'instruction ni toutes les pièces. En conséquence, la tentation face à cela est de faire marche arrière. Ou encore, d'attraper une liane et de passer par-dessus.

Imaginez que vous lâchez ou perdez votre travail. Vous essayez de vous lancer dans autre chose. Cela demande beaucoup d'efforts, vous ne maîtrisez pas tous les paramètres, peut-être même que cela ne marche pas fort au départ. La tentation de reprendre l'ancien job est forte.

Vous quittez votre conjoint(e). Il vous faut trouver un logement, mettre en place un nouvel équilibre, apprivoiser la solitude, changer vos habitudes. Là encore, il est tentant de retourner à la situation initiale. Sûrement un peu d'ennui mais au moins, vous savez à quoi vous attendre. En réalité, gérer l'incertitude et le néant qui font place dans cette période de « No Man's

Land » n'est pas simple. Dans cette zone vierge où le temps semble s'être figé, il faut alors se réinventer, tout reconstruire. L'ancien moi n'est plus, le nouveau n'est pas encore, alors finalement qui suis-je ?



Oser le renouveau

J'ai commencé cet article en exprimant le fait qu'un épisode tragique dans ma vie ait été finalement un de mes déclencheurs



les plus puissants. Je ne sais pas si on choisit d'entamer une transition ou non. D'un côté, je dirais que non, dans le sens où souvent, les transitions s'invitent dans nos vies, venant ainsi les bouleverser, sans que l'on ait vraiment demandé. Et d'un autre côté, je dirais probablement que oui car la décision nous revient d'accueillir la transition afin de vivre ce qui en résulte. Ou à l'inverse d'entrer dans une forme de déni pour faire perdurer notre système ancien sans pouvoir accepter encore l'impermanence de toute chose.

Pour ce qui me concerne, afin de vivre ce deuil et entamer une transition, j'avais ressenti le besoin profond de m'isoler et de faire place au silence. Ainsi,

je suis partie au Canada, et j'ai réalisé une retraite dans une petite cabane en forêt, seule, dans le silence. Cela me fait penser au serpent dont la mue prend entre 7 et 14 jours. Bien que le serpent enlève sa peau assez rapidement, il existe néanmoins toute une préparation à la mue. Particulièrement vulnérable dans cette phase, il doit faire preuve de prudence et déployer un certain nombre d'efforts physiques.

En effet, oser le renouveau en effectuant une transition demande du courage. Le courage pour accepter cette « mise à nu », ce dépouillement de soi qui invite à laisser de côté les préjugés, craintes et vieilles croyances que nous entretenons sur nous-mêmes pour faire place à un nouvel être. Pour ma part, je peux assurément dire que je ne suis plus la même depuis cette période et que de nombreux éléments de ma vie ont changé : job, pays, entourage ainsi que de nombreux paramètres internes. Par conséquent, il faut parfois accepter sa propre mort pour pouvoir éclore.

Et vous, êtes-vous sur le point d'entamer une période de transition?

Je vous propose deux exercices si vous avez envie de vous offrir un moment de réflexion autour de ce concept. Prenez de quoi écrire, une feuille par question de préférence.

1/ Quelles sont les transitions qui ont été les plus importantes dans votre vie?

Je vous propose de faire une chronologie depuis votre naissance à aujourd'hui sur laquelle vous allez indiquer toutes les transitions importantes. Notez pour chaque transition tous les effets que cela a eu sur vous. Prenez le temps d'observer les différences et similitudes dans la façon dont vous effectuez vos transitions.

2/ Dans la phase de bouleversements multiples actuelles, sentez-vous venir une transition?

Je vous propose de faire une liste de tous les petits et grands changements que vous observez depuis quelques jours/semaines/mois. Je vous invite à noter des éléments et détails très concrets tels qu'un changement de mode vie, un changement d'alimentation, un changement au niveau relationnel. Et également des changements plus fins que vous observez en vous: comment vous sentez-vous physiquement ? Mentalement ?

Et maintenant, qu'est-ce qu'on fait? C'est sûrement la question que vous vous posez ou que vous aimeriez me poser. Je vous invite à laisser ces deux feuilles de côté et à les relire dans quelques jours. Laissez reposer. Observez. Ressentez. Il n'y a rien d'autre à faire que de laisser faire et accueillir !

Publié le 2 avril 2020 - Laure FAGET, médiatrice - Besançon, F



*« Se donner du mal pour les petites choses,
c'est parvenir aux grandes avec le temps »*

Samuel Beckett

MÉDIATEURS CITOYENS : ÉCOUTER, ACCOMPAGNER ET SOUTENIR

La médiation citoyenne est basée essentiellement sur l'écoute, l'accompagnement des parties en toute impartialité et le soutien dans l'expression des émotions (Photo : Courtoisie)

Congédié par son employeur, un homme décide de faire appel à la médiation citoyenne. Il croit qu'en procédant ainsi, il augmente ses chances de convaincre son ancienne patronne qu'il a été victime d'un traitement injuste. Après tout, se dit-il, ses absences répétées lui sont causées par une réaction allergique à un nouveau médicament prescrit afin de contrôler son anxiété chronique.

Lors d'une première rencontre avec les médiateurs, ceux-ci mentionneront trois mots qui résument leur engagement : écouter, accompagner et soutenir.

Écouter

On connaît tous le vieil adage : « La parole est d'argent, mais le silence est d'or ». Mais qui garde le silence n'écoute pas nécessairement avec attention.

Il existe une qualité d'écoute qui rassure, porte à la confiance et à l'expression des émotions. C'est ce type d'écoute que pratiquent les médiateurs.

Accompagner

La médiation est une alternative aux tribunaux. Une situation difficile à vivre est vue comme une expérience de vie qui entraîne des conséquences physiques, psychologiques et matérielles.

La tâche des médiateurs consiste à accompagner les deux parties impliquées dans un litige en leur conférant le pouvoir d'agir et de trouver ensemble des solutions tout en respectant le rythme de chacun.

Soutenir

Le soutien apporté par les médiateurs citoyens vise à aider les deux parties à traverser l'épreuve dans laquelle elles sont engagées. Elles sont considérées comme des acteurs centraux de la situation. Elles sont accueillies avec considération, disponibilité et bienveillance.

Dans un conflit, quel qu'il soit, les protagonistes sont invités à vivre les différentes émotions que la situation suscite. Les médiateurs ont été formés pour accueillir les émotions des parties avec compassion et respect.

En résumé, la médiation citoyenne est basée essentiellement sur l'écoute, l'accompagnement des parties en toute impartialité et le soutien dans l'expression des émotions.

Pour faire appel à nos services gratuits, vous n'avez qu'à laisser un message dans la boîte vocale 514-358-7249 pour les citoyens de Varennes-Verchères-Contrecoeur. On vous rappellera dans les 24 heures.

Le 9/03/2020 — Équijustice (www.equijustice.ca)
Réseau de justice réparatrice et de médiation citoyenne



*« La vie , ce n'est pas avoir et obtenir,
c'est être et devenir »*

Myrna Loy

L'ACCEPTATION DE LA MEDIATION : PARTAGE ET RETOURS D'EXPERIENCE

Je souhaite à travers cet article partager ma pratique et mes questionnements autour de l'acceptation de la rencontre en médiation par les personnes concernées, dans les médiations intra-entreprises centrées sur les conflits relationnels inter-individuels ou collectifs.

L'engagement des personnes en médiation : le pilier fondateur de tous les possibles

Le code national de déontologie des médiateurs de 2008 indique que « le médiateur doit veiller à ce que le consentement des personnes soit libre et éclairé. Il refusera toute mission où le consentement peut être altéré. »

Pour les personnes concernées, la médiation est donc un consentement à l'action : accepter d'entrer dans un lieu de rencontre dédié, de s'exprimer, d'écouter l'autre ; puis accepter d'accéder, au gré des émotions qui jaillissent et des pas de côté, dans une part du monde de l'autre.

Dans un contexte de crispation ou de rupture relationnelle, dans lequel les personnes sont souvent dans un non-désir absolu de se rencontrer, comment susciter l'engagement sans chercher à convaincre ?

Comment, lors du premier contact, accueillir la personne, dans sa souffrance et sa vérité subjective, sans avance de phase par rapport à la proposition de rencontre ?

L'entretien préparatoire à la médiation conditionne la suite du processus

L'entretien individuel est par essence exploratoire pour les personnes en médiation. Elles découvrent la médiation, son cadre, ses règles. Elles explorent leur propre discours, fait de récits tant de fois déconstruits et reconstruits, fait aussi de récifs, ces écueils de glace où les griefs et les accusations de surface renvoient aux affects et blessures émotionnelles les plus profondes. A tâtons, les besoins ignorés, les valeurs percutées, sont mis à nu.

Les personnes observent, jaugent, évaluent le médiateur, qui les invite à le rejoindre dans un cercle de confiance et de confidentialité, fondamental pour créer les conditions d'une rencontre possible.

Durant l'entretien, à petits pas, le médiateur introduit l'altérité dans un contexte où la personne ne pense qu'au singulier ; il n'est pas le destinataire de son propos, son écoute active étant avant tout au service de la relation.

L'entretien individuel permet aux personnes de mûrir leur décision d'aller plus loin.

L'acceptation de la rencontre se fait rarement sans réserve

Parfois, les personnes acceptent assez spontanément la médiation, et se projettent dès l'entretien individuel dans la rencontre. Ou bien, il faut un temps de réflexion. Et quelquefois, toute projection dans un espace de dialogue commun paraît impossible.





Acceptation sans réserve ? Pas si évident. Certaines personnes acceptent d'emblée la médiation « parce qu'en tant que manager c'est bien de vivre ça », ou « parce que c'est comme une forme de développement personnel forcément bienvenu ». Voire dans une forme d'allégeance tacite aux propositions de la Direction.

Cela suffit-il à authentifier le consentement ?

Il arrive aussi que des oui trop spontanés, voire teintés d'un brin d'enthousiasme curieux, perdent de leur prestance ; je me souviens de cette médiation collective où les salariés d'un service administratif exprimaient tous en entretien individuel leur souhait que la rencontre ait lieu, de façon tellement unanime que cela me questionnait, comme dans un monde de médiation alternatif où le temps de réflexion ou d'hésitation n'aurait pas sa place; un peu plus tard dans le processus, plusieurs gestionnaires n'étaient plus si sûrs de leur participation à la médiation, alors qu'ils en étaient initialement demandeurs sans apparentes réserves.

Il arrive que, très tôt dans l'entretien, le médiateur décèle une fermeture totale, absolue, à la fois corporelle et mentale, dans toute sa puissance verbale et non verbale : « C'est trop tard, ce n'est plus la peine, il ne changera pas, je lui ai déjà dit, ça ne pourra pas fonctionner, je n'ai pas confiance, je ne pourrai pas, je ne crois pas dans sa capacité à, inutile j'ai demandé un autre poste... »

La non acceptation est une composante même du conflit

La médiation est une invitation au mouvement, qui vient contrarier un mode de relations conflictuelles installé, immobile et figé. Le conflit condamne les portes et cadenas les certitudes. L'acceptation de rencontre serait une ouverture, dans un contexte marqué par les fermetures successives et continues à l'autre. La médiation pourrait, peut-être, permettre de restaurer une situation apaisée ; ou bien pourrait objectiver, posément, un besoin de séparation.

Difficile d'accueillir cette option dans son champ de conscience quand on est depuis des mois perclus de tensions relationnelles pour lesquelles on se convainc, à grand renfort de perceptions sélectives, que rien ne pourra jamais apporter de l'apaisement. Sans parvenir à prendre conscience que, comme le dit Lao Tseu, « *Nous trouvons toujours l'autre au niveau où nous le cherchons* ».

Exercice de haute voltige aussi pour le médiateur de faire toucher du doigt aux personnes que la médiation, c'est un peu comme le sentiment amoureux : cela se vit plus que cela ne s'explique, cela s'incarne par les émotions, bien au-delà de la raison.

Le non en médiation est une résultante du conflit autant qu'il l'alimente

Dans ma pratique j'ai identifié différentes variétés de « non », tous « bons à prendre » : ils font partie du matériau brut de la médiation.

Le non « de circonstance », comme cette personne qui expliquait que le problème de congés à l'origine de l'altercation était réglé depuis longtemps, et que sa mutation était prévue. Les congés étaient le grief apparent. Quant à la mutation, elle était impossible dans le contexte mais la personne guidée par ses espoirs s'y raccrochait comme à une tangible réalité.

Le non « tactique », par exemple quand le conflit est vécu comme nourricier. La tension relationnelle est devenue pour la ou les personne(s) qui refuse(nt), le mode de communication par défaut. La perspective d'horizons éclaircis déstabilise le système et la place qu'elles y occupent. Le médiateur leur parle rencontre, elles répondent « re-contre ».

Le non « instrumental », qui piège l'autre personne dans sa supposée naïveté (« il ne s'imaginait quand même pas que j'allais accepter une médiation ? ») J'ai vécu cela une fois, identifiant, dès le début de l'entretien individuel avec l'une des personnes, cette posture calculée, alors que l'autre souhaitait sincèrement que la médiation ait lieu.

Le non « sans appel »: « ne pas le/la voir, trop peur, trop insupportable, peur des représailles », telle cette personne qui manifestait des signes physiques de grande souffrance dès que l'hypothèse d'une rencontre était formulée. Une médiation navette avait pu être mise en place, à distance, chaque personne confinée dans sa propre unité de lieu et unité de temps et moi, médiatrice, séparant et reliant tout à la fois.



Le non « calendaire » : pas le bon moment, trop tard, les tensions sont cristallisées, refroidies, inutile de les réchauffer. Comme une espèce de fatalité à laquelle les personnes se résignent, dans un modus vivendi qui leur paraît davantage supportable que la perspective de retraverser leur histoire conflictuelle....

Continuez à lire cet article : <https://www.syme.eu/articles/52270-l-acceptation-de-la-mediation-partage-et-retours-d-experience>

Nathalie MAUVIEUX, médiatrice en entreprise et médiatrice judiciaire,
spécialisée dans les médiations intra-entreprises autour des problématiques RPS
et souffrance au travail - 18/03/2020

ET SI LA MÉDIATION SE JOUAIT DE LA CULTURE ET DE LA NORME, POUR OSER MÉDIER AUTREMENT !

Médiation : Une approche transversale aux multiples finalités !

Au-delà d'une formation professionnelle et des concepts, la médiation ne s'oriente -t-elle pas vers « une écoute sensible » ? Entendre, reconnaître la complexité des situations humaines, leur donner « sens », c'est prêter une écoute attentive aux valeurs ultimes, qui nous rattachent à la vie.

Développer une certaine sagesse de l'humanité via « un savoir créatif » ou la capacité qu'aura le médiateur à regarder autrement, différemment !

Le langage des émotions ou expression des besoins reste un exercice difficile, voire inhabituel pour traduire la complexité des ressentis.

Face à l'imprévisible, l'incertain, la métaphore en médiation est un outil puissant ; véritable déclencheur, elle inaugure de possibles changements.

Des histoires à raconter autrement! Un outil, que j'utilise en médiation pour aider à percevoir de nouveaux horizons, accéder à différents points de vue.

Nous connaissons, souvent les histoires véhiculées par la tradition, la norme ou qui se transmettent via les livres pour enfants, telle une vérité absolue, inébranlable.

Mais avons-nous pensé aux histoires réinventées, celles qui ouvrent nos yeux, nos oreilles vers d'autres perspectives...

Oser poser un regard inattendu. C'est l'exemple du Petit Chaperon rouge où le loup est connu par tous comme mauvais et méchant. Cependant il existe un conte espagnol « El LOBO Y CAPERUCITA ROJA » qui en donne une toute autre version.

Ce conte est utilisé comme technique de résolution des conflits. Sa finalité est de voir l'importance qu'il y a à l'intérieur d'un problème, d'identifier les différents points de vue pour améliorer notre perception de la réalité.

En médiation, s'intéresser au sens donné à un mot dans une autre langue, favorise l'ouverture à diverses interprétations. La langue, véhicule la culture et par là, elle permet une vision et une compréhension multidirectionnelle du problème.

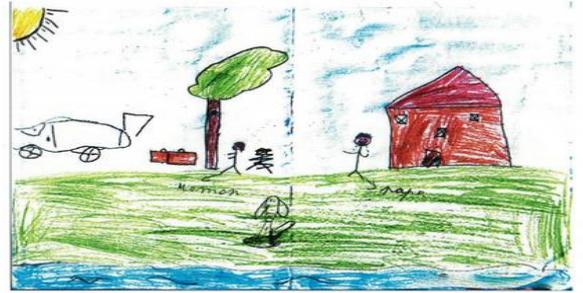
Brunhilde CALEWAERT – Médiatrice familiale agréée





LA MÉTAPHORE EN MÉDIATION

B. CALEWAERT



« Par la parole, l'homme est une métaphore de lui-même » Octavio Paz

« La métaphore est peut-être la ressource la plus efficace de l'homme. Sa virtualité tient de la magie, et il semble que c'est un procédé de création que Dieu a oublié dans la créature quand il l'a faite » José Ortega y Grasset

L'objet de cet article vous invite à suivre mon questionnement et mon cheminement, quant à l'utilisation de la métaphore en médiation. Pour le surplus, je vous renvoie à mon mémoire de fin d'étude.

Ma question est : *« En quoi et comment la métaphore participe-t-elle à un processus de médiation ? »*

L'emploi de la métaphore, est-ce un facilitant dans la communication, tant pour le médiateur que pour les personnes, afin de parcourir un chemin et aller d'une réalité A vers une réalité B ?

La métaphore, permettrait-elle l'expression de « quelque chose » de plus authentique, de plus respectueux, de plus proche, de notre « ressenti », de notre « vécu » ? Et comment l'utiliser dans un processus de médiation à l'écoute des personnes, tout en restant attentif à ses limites ?

Durant ma formation, je me suis demandée comment utiliser « ce type d'outil » ? Quel est le point commun entre un dessin, une blague, un conte pour enfant, une histoire initiatique, un objet, une expression imagée, quelque chose, qui quelque part, fait « levier » pour transmettre un message ?

Qu'est-ce qui rassemble ces outils et leur donne autant de force de communication ?

J'avais des doutes, des craintes quant à la manière de les utiliser et le moment. C'est en « naviguant » entre théorie et expérience de terrain, entre savoir appris et construits, que je me suis peu à peu « initiée et familiarisée » à utiliser tous ces « outils » et à oser les partager avec les usagers.

Je les regroupe sous le nom de métaphores

L'envie de vous parler de « métaphores » remonte à mon enfance. Le recours au langage imagé, aux expressions, a fait partie intégrante de mon histoire familiale et de cette façon de communiquer.

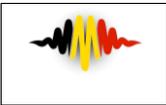
Au quotidien, mon père nous « abreuvait » de citations telle que : « TO BE OR NOT TO BE... » : Être ou ne pas être, (ou n'être plus !) Telle est la question ?

Le refrain universel de l'homme qui doute ! 1

Je me souviens aussi de cet énoncé : « Et si vous aviez mon âge, comme un crabe, vous marcheriez à reculons... » 2.

A l'époque, je ne comprenais pas le sens de ces « phrases imagées » et pourquoi notre père nous rabâchait les oreilles avec ces rengaines devenues mythiques à de nombreuses reprises.

C'est plus tard, que j'ai compris. C'était sa façon à lui, de susciter notre réflexion à la complexité de la vie, à l'humanité dans toute sa diversité, d'éveiller notre sens critique, de nous transmettre certaines valeurs : le bien et le mal, l'amour d'autrui, la notion de justice, ...



Ma mère plus « terre à terre » disait à mon père : « Tu es comme DON QUICHOTTE, tu pars en guerre contre les moulins ».3 Certes, mon père avait ses « propres moulins », comme Don Quichotte, il se battait pour de nobles causes. Par la suite, un langage gestuel lié à mon expérience de travail en Italie a contribué à cette manière de communiquer.

Je vous invite à « explorer » pas à pas, comment j'en suis venue à utiliser la métaphore en médiation. Toutefois, une « prudence de sioux » est nécessaire, si l'on souhaite bénéficier de toute l'énergie que contient la métaphore !

Observons, l'origine de ces 2 mots :

Métaphore : du grec « *metaphora* » : qui signifie littéralement : « transport »

Médiation : du latin « *mediator* », de « *mediare* » qui veut dire « être au milieu », qui passe par un intermédiaire

La métaphore est une ressemblance établie par l'imaginaire entre deux ou plusieurs objets essentiellement différents. Un type particulier d'image sans outil de comparaison, qui associe un terme à un autre appartenant à un champ lexical différent afin de traduire une pensée plus riche et plus complexe que celle qu'exprime un vocabulaire descriptif concret. 4. « médiat » signifie : *qui ne touche à une chose que par une autre*,5...

Pour une définition de la médiation, je renvoie le lecteur aux nombreux ouvrages qui traitent du sujet.

Le titre : la métaphore en médiation serait presque redondant, si on en croit la ou les définitions qui se rattachent à ces deux mots. Mais bien au-delà de leurs points communs, il est entre-autre, celui de ne pouvoir être circonscrits ! Et, c'est bien là tout l'intérêt !

Pour M.C.LALA : la métaphore représente un enjeu au confluent de plusieurs sciences humaines. : le traitement de la métaphore serait le fruit de la coopération de nos deux hémisphères cérébraux : un cerveau gauche : responsable de l'analyse, du langage, du mental et un cerveau droit siège des émotions et de la compréhension globale.

Le psychologue J. JAYNES parle de « conscience réflexive » humaine Métaphore vive pour P.Ricoeur ou produit d'une libre invention du langage, la métaphore n'en finit pas de nous étonner.

Le langage métaphorique entrerait en résonance directe avec des parties de la pensée qui ne sont pas accessibles à la conscience. Nous dialoguons avec notre inconscient, qui a son propre langage : simple, direct, authentique.

La force de la métaphore réside là où on ne la recherche pas, où on ne l'attend pas, elle fait surface d'elle-même.

La métaphore fait lien avec la vie et touche une part inconsciente de nous-même.

Elle nous ouvre les portes aux multiples niveaux de sens d'une situation.

Pour G. Szymanski : « **Si en apparence elle nous éloigne de la réalité, quelque part elle nous rapproche de la vérité** »

Pour P. Ricoeur, dans tous les cas, nous sommes fondés à parler de vérité métaphorique.

... À suivre dans la prochaine Newsletter

Notes de bas de page :

1. Tiré de la tragédie d'Hamlet – Shakespeare 1564-1616
2. Tiré de Macbeth de Shakespeare, dans lequel le personnage fait entre-autre référence à l'illusion corruptrice de l'avoir, du savoir et du pouvoir
3. Don Quichotte de la Mancha : personnage fictif, tiré d'un ouvrage de Miguel Cervantès, qui avait une vision imaginaire du monde
4. La métaphore – Dictionnaire - Le Petit Robert 2008
5. Médiat – Dictionnaire - Le Petit Larousse Illustré 2008





« CORONAVIRUS - LES DIALOGUES PAR ÉCRANS INTERPOSÉS SONT DÉSTABILISANTS : AVEC LE CONFINEMENT, LA MÉDIATION FAMILIALE SE RÉINVENTE »

Richard Schittly - Extrait de « lemonde.fr » du 28/04/2020
lu dans jpbs-mediation

"A Lyon, les professionnels s'organisent en menant des entretiens via Internet. Un défi pour un exercice normalement fondé sur des rencontres physiques en lieu neutre.

Comment assurer la médiation familiale en situation de confinement généralisé ? Depuis le 17 mars, la question pousse les professionnels de la région lyonnaise à réinventer leur pratique, afin d'aider couples et familles à retrouver la fluidité des relations humaines. « Nous avons appelé toutes les familles pour leur signaler que nous étions toujours là, qu'elles pouvaient compter sur nous », explique Véronique Jacquemain. La directrice du Centre de la famille et de la médiation (CFM) constate : « Après un temps de sidération, nous avons ressenti le besoin de reprendre le travail dans cette période si particulière d'isolement. »

Les huit médiatrices de l'association ont poursuivi les trois quarts de leur activité, dans des formes complètement inédites. En menant des entretiens par Internet, principalement par Skype. Un défi pour une méthode aux processus rigoureux, essentiellement fondée sur des rencontres physiques en lieu neutre.

« Les dialogues par écrans interposés sont déstabilisants. Nous avons l'habitude d'être avec les personnes. Pour nous, le langage non verbal est très important. Un sourire, un recul, une main sur l'épaule : les gestes nous renseignent, l'ordinateur coupe cette richesse corporelle », explique la médiatrice Françoise DUCHÂTEAU."

En savoir plus sur https://www.lemonde.fr/societe/article/2020/04/28/avec-le-confinement-la-mediation-familiale-se-reinvente_6038026_3224.html

MÉDIATION EN ENTREPRISE LA PRÉ-MÉDIATION IMPOSÉE OU SILLONNER LA MER À L'INSU DU CIEL

Comment faire, lorsque l'on est employeur, pour agir face à un conflit ?

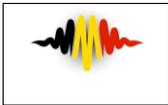
Le plus souvent l'autorité et le bon sens suffisent.

A défaut, c'est le début d'aller-retours de Charybde en Scylla.

D'un côté, la loi impose à l'employeur de faire quelque chose en exécution de son obligation de garantir la sécurité des salariés contre les effets pathogènes du conflit, de l'autre, les salariés refusent le plus souvent de s'engager dans une médiation ou ne parviennent pas à s'entendre sur le nom d'un médiateur, tandis que l'employeur ne peut imposer une médiation.

On a vu le cas d'un employeur qui ne pouvait pas mener les NAO car les deux délégués syndicaux, qui s'accusaient mutuellement de harcèlement, refusaient de se retrouver dans la même pièce, tandis que, sur invitation de l'employeur, ils ne parvenaient pas à se mettre d'accord sur le nom d'un médiateur !

La solution est que l'employeur impose -non pas une médiation, la déontologie du médiateur l'interdit – une pré-médiation.



La différence tient plus dans le processus que dans l'art de la rhétorique. TRUST TEST, c'est le nom de code de cette pré-médiation imposée, n'est pas une médiation au sens où le fond du désaccord n'est pas examiné. Il ne s'agit donc « que » d'un outil de prévention de risque psycho-social.

Tout comme le compagnon maçon doit mettre un casque, les salariés en conflit doivent participer à cet entretien de pré-médiation et l'employeur peut les y contraindre au titre de son pouvoir de direction et les salariés doivent y participer en exécution du lien de subordination.

Le processus est très structuré et se déroule en une seule et même journée.

Il comporte un premier entretien (il s'agit d'entretiens et non de séances : on est pas chez le psy !) en individuel avec chacune des personnes concernées.

C'est un temps de transparence.

La distinction est clairement faite entre médiation et pré-médiation.

Comme il n'est pas question du fonds du problème, la question de la confidentialité n'est pas sujette à méfiance.

La lettre de mission donnée par l'employeur est, avec l'accord de ce dernier, portée la connaissance des personnes concernées.

Le rappel du caractère obligatoire a plutôt pour effet de rassurer. Les qualités relationnelles du « pré-médiateur » font le reste, c'est-à-dire l'essentiel.

L'entretien de pré-médiation lui-même a pour ressort l'intervention systémique. On y trouve en particulier :

- 1) le questionnement circulaire (qu'est-ce que vous pensez que l'autre pense ?)
- 2) la reformulation avec la clarification qui la sous-tend
- 3) l'examen des inconvénients, des avantages et de la qualité de la relation utile à mener une médiation qui sont déterminées en mode coopératif.

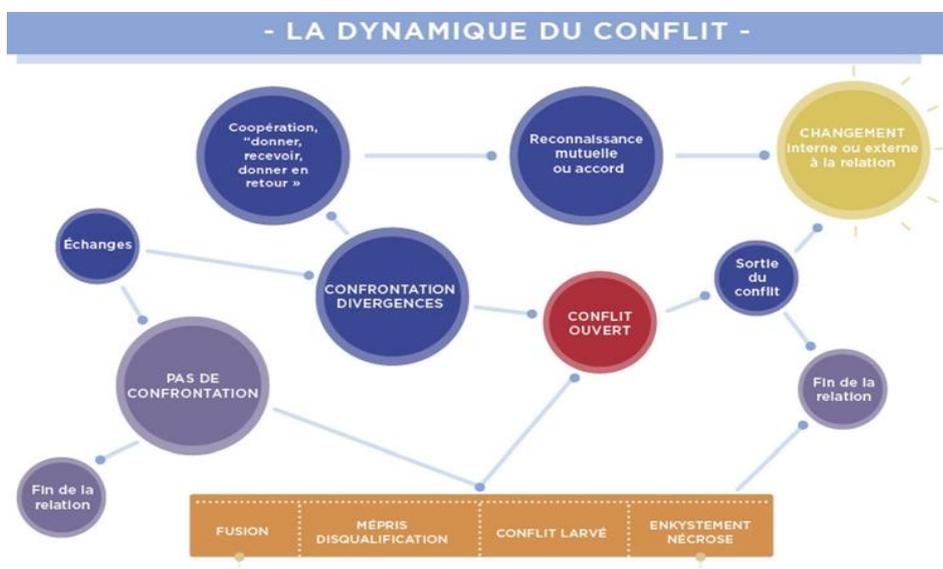
Au bout du bout cette pré-médiation peut avoir pour effet de sillonner la mer à l'insu du ciel.

Autrement exprimé, se met en place une discussion sur l'intérêt de discuter, ce qui est déjà discuter pour tenter de se mettre d'accord sur le processus qui permettra de sortir du conflit, par exemple une médiation.

Le plus souvent cette pré-médiation permet soit de débloquer la situation, soit invite à corriger un dysfonctionnement organisationnel ou relationnel. A pire il ne se passe rien, sauf tout de même que l'employeur a exécuté son obligation de sécurité et qu'il est en mesure de justifier avoir mis en œuvre une prévention adaptée.

JEd ROBIOU du PONT est avocat à NANTES, spécialiste en Droit du travail. Expert de l'intervention systémique, il met en oeuvre des processus simples et astucieux pour solutionner des problématiques complexes et enkystées. Il conduit également des médiations de projets pour permettre à l'employeur que les équipes s'approprient les changements en participant à leur élaboration.

Publié dans Actualites-choisies-de-la-médiation-n-186





UN CONFLIT SOCIAL ET/OU ÉCONOMIQUE ? URGENCE ET EFFICACITÉ ? LA MÉDIATION !

Plus que jamais, l'expression "un mauvais arrangement vaut mieux qu'un bon procès" (H. de Balzac) est d'actualité. En effet, nombre d'entreprises qui opteront pour un procès n'y survivront pas. Le retour à la "normale" de l'institution judiciaire est d'ores et déjà estimé à un an, la normale étant de toute façon des procédures qui durent (trop) longtemps.

La crise du Coronavirus ou Covid-19 génère de multiples difficultés.

Les entrepreneurs, les gestionnaires d'entreprises ou d'organisations se trouvent aujourd'hui confrontés à une explosion de situations (très) difficiles, parfois critiques pour la continuation de leurs projets dont:

- climat ou dialogue social dégradé
- tensions sociales
- contrat annulé
- mission stoppée
- projet suspendu
- facture impayée
- remboursement de crédit en souffrance ou à renégocier
- difficulté d'approvisionnement
- problème de livraison etc....

Les besoins des gestionnaires?

- une solution efficace, utile, pragmatique, rapide, qui rencontre leurs intérêts
- un coût de gestion de conflit réduit au strict nécessaire, proportionné au résultat
- la maîtrise de leur dossier
- une solution qui soit exécutée
- une relation préservée

Les pistes d'action?

Il existe plusieurs alternatives répondant à ces besoins dont :

- avec ou sans l'intervention d'un tiers, la négociation
- avec l'intervention d'un tiers, la conciliation ou la médiation

LA MÉDIATION - Les principaux avantages de la médiation:

- souplesse et flexibilité
- rapidité
- confidentialité
- sécurité
- prise en compte des intérêts respectifs
- maîtrise du calendrier, des coûts, du résultat
- une solution mieux respectée et appliquée qu'une solution imposée
- personne n'y perd la face

Par Patrick Namotte, Médiateur agréé - 21 avril 2020



L'ÉLAN DE LA RÉSILIENCE par Alexia MICHIELS

100 clés pratiques pour naviguer à travers les défis du quotidien avec joie et succès

Comment surmonter une épreuve difficile, vivre de façon cohérente par rapport à ses valeurs, honorer ses responsabilités sans s'épuiser ou encore atteindre des objectifs élevés tout en rayonnant? Autant de questions auxquelles cet ouvrage répond en proposant 100 clés pratiques pour renforcer sa résilience personnelle. Cette démarche sert non seulement à rebondir plus rapidement en cas de coups durs, mais elle permet aussi de se sentir plus pleinement heureux/se quand tout va bien. **La résilience, ça s'apprend et ça se cultive !**

Il n'est pas toujours facile de se sentir épanoui(e). Cet ouvrage pratique donne des pistes pour tenter de renverser la tendance. Éd. Favre, 2017

**BEMIDDELENDE INTERVENTIES BIJ GEZINNEN DIE HET MOEILIK HEBBEN
DOOR DE CORONAMAATREGELEN – NU OOK IN DE PROVINCIE ANTWERPEN**

De Coronamaatregelen zorgen voor heel wat nevenschade. Heel wat mensen zitten noodgedwongen samen thuis, soms in een beperkte ruimte. Tieners en kinderen mogen van hun ouders niet op straat. De zenuwen van ouders worden op de proef gesteld wanneer ze hun kinderen moeten begeleiden met hun schoolwerk terwijl ze tegelijk voor hun baas moeten werken.

Ze kunnen geen beroep doen op hun ouders. Wie (al of niet tijdelijk) werkloos wordt maakt zich misschien zorgen over zijn financiële veiligheid. Deze toestand kan spanningen veroorzaken in het gezin of bestaande spanningen doen toenemen. Er treden conflicten op tussen gescheiden ouders wanneer zij afspraken over de kinderen niet naleven omwille van bezorgdheid voor hun gezondheid of schoolse vorderingen. Het meldpunt Intra familiaal geweld kreeg in de afgelopen periode 30% meer oproepen.

Daarom hebben wij, erkende bemiddelaars en trajectkeuzebegeleiders bij de rechtbank van eerste aanleg te Antwerpen, een permanentiedienst opgericht, in navolging van andere steden en gemeenten, zoals o.a. Lummen en Leuven.

Alle gezinnen van de provincie Antwerpen waar de spanning oploopt kunnen ons bellen op het nummer **03 257 88 88** en krijgen een erkende bemiddelaar aan de lijn die luistert en die de oproeper laat reflecteren over wat ze hier en nu zelf kunnen doen om de situatie leefbaarder te maken voor hun gezin. Ze kunnen met elkaar afspraken maken bv. in een videoconferentie met een bemiddelaar.

Spanning in 't kot?
Relatie onder druk?
Co-ouderschapsproblemen?

Oproepnummer 03 257 88 88
E-mail: permanentie.bemiddeling.antw@gmail.com

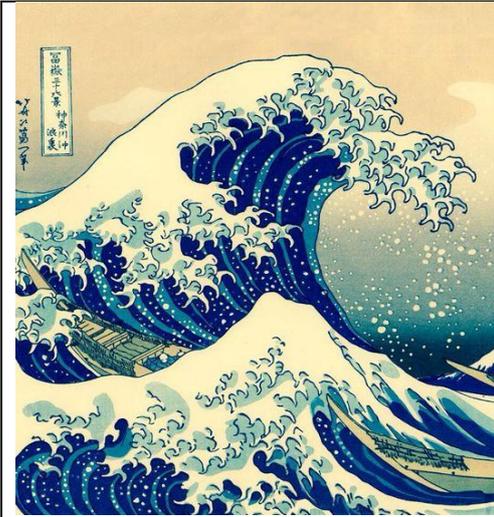
Wij helpen mensen om het gesprek aan te gaan

Deze interventies zijn kosteloos en vertrouwelijk. Mensen kunnen terecht met alle soorten spanningen in hun brede familiale context. Voor gespecialiseerde hulpverlening verwijzen we door naar de geëigende diensten. Wij zijn beschikbaar alle dagen behalve zon- en feestdagen van 9 uur tot 22 uur.

Voor bijkomende informatie kunt u een e-mail sturen naar: permanentie.bemiddeling.antw@gmail.com. Dit e-mail adres is ook beschikbaar voor mensen die hulp nodig hebben.

Met dank aan de rechtbank van eerste aanleg te Antwerpen om dit nummer ter beschikking te stellen. Ook speciale dank aan de firma Sonal om voor ons een professionele virtuele telefooncentrale te organiseren. Initiatief:

Lieve Lagae info@mediation-at-work.be en Wilfried Mestdagh wilfried@familiebemiddeling.net



*«Ensemble nous pourrons
passer la vague et accéder
à un monde plus juste»*

TRAJECTKEUZE BEGELEIDING BIJ DE FAMILIEKAMER VAN DE RECHTBANK VAN EERSTE AANLEG VAN ANTWERPEN - Lieve LAGAE

De kogel is door de kerk. Sedert 1 januari 2020 lichten we nu ook in Antwerpen het publiek in over de alternatieve manieren om conflicten op te lossen. Er komen teveel zaken op deze zittingen, de rechter heeft niet de tijd om te polsen of al deze mensen weten in welke mogelijkheden de wet voorziet.

Tijdens de inleidingszittingen van de kamer voor minnelijke schikking (KMS) zijn er telkens twee vrijwillige bemiddelaars aanwezig in nabijgelegen lokaaltjes. De rechter vraagt aan de rechtszoekenden om te gaan praten met de trajectkeuzebegeleiders. Ze mogen terugkomen als ze van de bemiddelaar van dienst een bewijsje gekregen hebben dat ze de nuttige informatie ontvangen hebben.

De meeste mensen weten niet of slechts vaag wat het essentiële verschil is tussen de klassieke rechtsgang, de behandeling bij een kamer voor minnelijke schikking, de bemiddeling en de conflictoplossing door collaboratieve onderhandeling.

De essentie van het verschil is dat de protagonisten de oplossing van hun conflict zelf in handen kunnen nemen, gedeeltelijk zelf in handen nemen, zich verlaten op hun raadsman/vrouw of de oplossing van hun zaak delegeren aan een rechter.

Bij een echte bemiddeling waar men de tijd neemt om naar elkaar te luisteren en inzicht te krijgen in eigen gevoelens, belangen en wensen, is er het bijkomend voordeel dat men elkaars perspectief beter begrijpt, dat men in de toekomst toleranter met elkaar zal omgaan. Men heeft in het hoofd van de ander kunnen kijken. In plaats van zich op te winden als de ander met zijn verhaal komt, kan men dit laten binnenkomen.

Het snappen van wat de ander beweegt, van zijn behoeften, van de emotionele motor achter zijn wensen, is de sleutel om er zich voor open te stellen en zich te laten beïnvloeden. “De meeste mensen deugen”, in de meeste gevallen is er dus doorheen de aanvankelijke weerstand te breken en kan een bemiddelaar duurzame resultaten bereiken met zijn cliënten. Als trajectkeuzebegeleiders moeten we proberen zo neutraal mogelijk voor te lichten en de voor- en nadelen van elk traject objectief uitleggen.

Hoe hebben we dit traject voorbereid?

Het initiatief is uitgegaan van de voorzitter van de familierechtbank (en ondervoorzitter van de REA Antwerpen, afdeling Antwerpen) zelf, Wendy Verhaegen. Zij heeft samen met Sven Eggermont, advocaat en gastprofessor familierecht aan



de rechtsfaculteit UA (medeauteur van “Het gezin in Vlaanderen 2.0”) een oproep gedaan bij alle erkende familiale bemiddelaars van het rechtsgebied Antwerpen-Limburg.

Er hebben zich een 40-tal vrijwilligers gemeld waarvan een 5-tal een trekkersrol op zich wilden nemen. Toen het projectplan uitgetekend was heeft dit team in oktober alle vrijwilligers uitgenodigd voor een uitgebreide informatieavond. Wilfried Mestdagh (bemiddelaar van de derde groep) heeft een planning uitgewerkt zodat iedereen ruim op voorhand zijn agenda kon aanpassen.

Fleur Goister (advocate en plaatsvervangend rechter bij de KMS) heeft samen met Wendy, Wilfried en mezelf de vrijwilligers een opleiding aangeboden, zowel voor het inhoudelijke luik van de opdracht als voor de communicatieve aanpak van dit gesprek, dat correct maar niet te technisch mag zijn. Er werden folders gemaakt en getuigschriften. Een zitting deurwaarder zorgt ervoor dat iedereen de weg vindt naar de bemiddelaars.

Er is een prettige samenwerking tussen de verschillende beroepsgroepen, het is heel fijn om te doen, de mensen reageren positief. De meeste advocaten komen mee en luisteren aandachtig... Hopelijk laten ook de meest hardleerse pleitadvocaten hun scepsis los en openen ze steeds meer hun deur voor de alternatieve trajecten van conflictoplossing.
- Antwerpen 26/01/2020



*“Tout groupe humain prend sa richesse
dans la communication, l’entraide et la solidarité
visant à un but commun : l’épanouissement de chacun
dans le respect des différences.”*

Françoise Dolto



12 SCHRITTE ZUR KONFLIKTLÖSUNG

Eine Anregung zu Achtsamkeit und Entschleunigung in Konflikten



**Allgemein wird der Konsens überschätzt
und der kommunikative Prozess unterschätzt.
Luhmann**

In dieser Nummer

in der nächsten Nummer

Schritt 1 – Kläre den Kontext	Schritt 5 – Komm und sieh (auch) das Gute	Schritt 9 – Nimm Kontakt auf
Schritt 2 – Kläre die Konflikttrollen	Schritt 6 – Kläre Deine wahren Ziele	Schritt 10 – Höre dem anderen zu.
Schritt 3 – Kläre den Grad der Eskalation	Schritt 7 – Welche Widerstände spürst du?	Schritt 11 – Nutzt Dritte
Schritt 4 – Kläre Deine Bereitschaft	Schritt 8 – Nimm Hilfe in Anspruch	Schritt 12 – Schließt konkrete Vereinbarungen

Schritt 1 – Kläre den Kontext

Leitfrage: In welchem Umfeld bewege ich mich?

Konflikte haben es an sich, dass man „in sie hineinschlittert“: Wo bin ich denn hier hingeraten?! Was soll denn das?! Plötzlich ist alles irgendwie anders, fast schon bedrohlich. Die Regeln sind unbekannt, die ungeschriebenen Anforderungen und Erwartungen ohnehin.

Noch bevor du dir im Klaren bist, was eigentlich geschehen ist und wie andere die Situation einschätzen, bist du mit dem Kopf gegen die Wand geknallt, blutet die Nase und du findest dich wie ein störrischer Staubsauger unbeachtet in der Ecke wieder; für den Dreck aber noch gut genug.

Wie auch immer; bei eben jenem gilt es zunächst, erstmal tief ein- und auszuatmen. Gib dem Rhythmus eine Chance.

Regeln, Richtlinien, Gesetze
stiften Ordnung,

selten indes
Zusammenhalt und
Kooperationsbereitschaft.

Folgende Fragen sind für die nüchternen Momente in undurchsichtigen Situation hilfreich:

- Über welche Themen wird gesprochen?
- Welche werden vermieden?
- Wie ist die Atmosphäre im Umfeld – eher *tumultartig* wie in einem lauten Kindergarten, *erstickend* eng wie in einer ungeklärten Familiensituation oder eiskalt wie der Flur einer Verwaltungsorganisation?

Hilfreich ist dabei *Ballings Organisationsanalyse*.

Schritt 2 – Kläre die Konflikttrollen

Leitfrage: Wer gehört wozu?

Im Konflikt gibt es viele Möglichkeiten, wie es weitergeht.

Und doch scheint vieles vorgezeichnet abzulaufen. Wie in einem Drehbuch schraubt sich die Eskalation hoch empor – und die Zivilisierungseffekte scheinen zu verschwinden.



Hilfreich ist es deshalb, sich zügig ein Bild über Rollenmuster und -erwartungen machen zu können, das

- die Beteiligten klärt,
- die Betroffenen in den Blick nimmt,
- etwaige Zuschauer nicht aus den Augen verliert und
- die aufkommenden Unterstützer beachtet.

*Was Peter über Paul sagt,
Sagt mehr über Peter
als über Paul*

Konflikte sind Gruppen- und Organisationsphänomene, weshalb es nicht die schlechteste Idee ist, sich mit grundlegenden Mustern und Dynamiken in sozialen Systemen zu beschäftigen. Einen ersten, hilfreichen Zugang bieten das *Dramadreieck* und darauf aufbauend das *Game-Pentagon*. Sie versetzen dich in die Lage, die anderen und dich selbst – wenn die Zeit gekommen ist – als Teil der Lösung anzusprechen und nicht als Teil des Problems.

Niemand steht früh morgens auf und will den Tag in den Sand setzen.!

Schritt 3 – Kläre den Grad der Eskalation

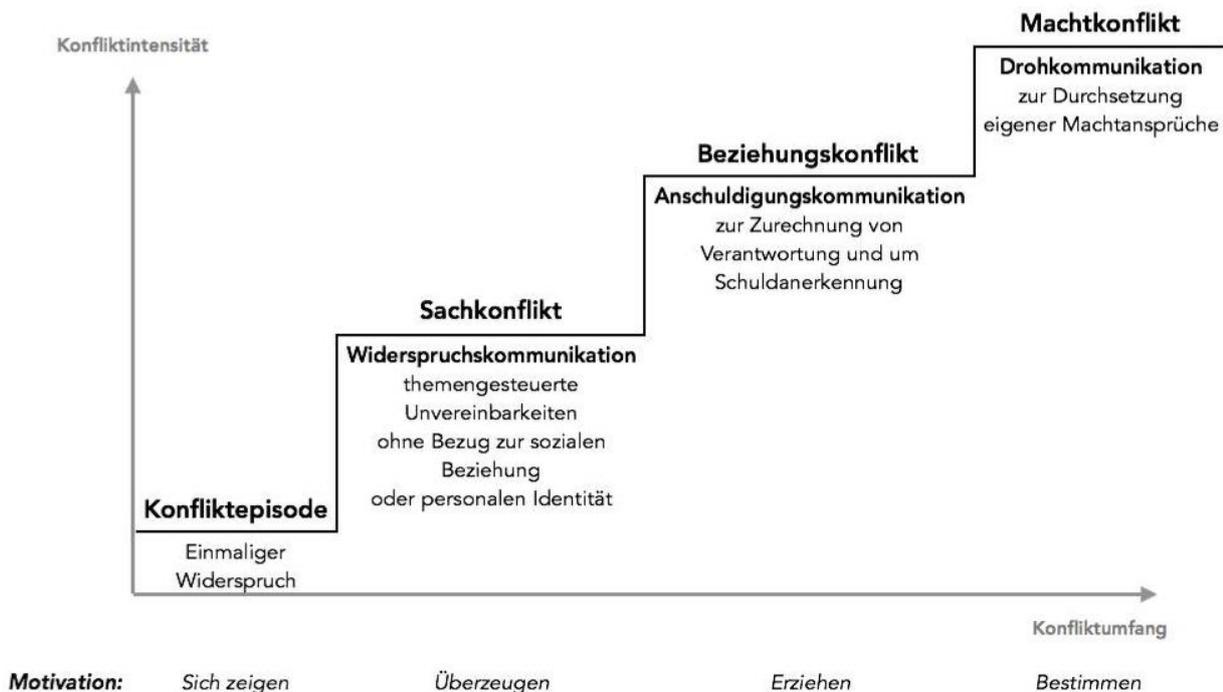
Leitfrage: Wie schlimm ist es?

Was zu tun ist, hängt davon ab, wie eskaliert die Situation ist. Dafür gibt es zwei hilfreiche Modelle:

*Wer sich alles ersparen will,
dem bleibt nichts erspart.*

- das Modell des österreichischen Konfliktforschers *Fr. Glasl* gliedert **9 - Stufen konkrete Interventionsmöglichkeiten** zu. Es ist sehr anspruchsvoll und deckt die gesamte Bandbreite von Konflikten ab.
- ein anderes Modell (*von H. Messmer*) setzt **bei der Sprache** an und ist angesichts seiner vier Stufen leicht zu handhaben. Gefällig ist seine unaufgeregte Art und bringt verständliche Differenzierungen in die oftmals verworrenen und kommunizierten Konflikthalte.

Wie die Sprache eskaliert:



- Was sind die Hauptthemen der Konfliktkommunikation?
- Sind die Übergänge nachvollziehbar?
- Wann und wie ging „das“ los?



Schritt 4 – Kläre Deine Bereitschaft

Leitfrage: Was passiert, wenn nichts passiert?

Was Du tun wirst, hängt davon ab, wozu du bereit bist. Besonders in umfänglichen, komplexen Konfliktsituationen gleicht Konfliktmanagement häufig einer **abenteuerlichen Reise mitten durch die**

Es gibt zwei Arten von Dummköpfen.

Die einen, die meinen, angesichts einer Bedrohung nicht handeln zu müssen. Und die anderen, die annehmen, handeln zu müssen.

Dunkelheit geradewegs hinein ins Ungewisse, um sich dem vermutlich Bedrohlichen gegenüberzustellen.

Auch wenn sich das Bedrohliche dann als „kleines Mäuschen“ herausstellt – zu Beginn der Reise bist du dir darüber ganz gewiss nicht sicher. Wie du die Reise bestreiten wirst, was du in deinem Rucksack mitschleppst, welche Verluste und Schmerzen du ertragen wirst, hängt maßgeblich von deiner inneren Bereitschaft ab.

- Bist du bereit, dich auf das Unbekannte, Bedrohliche einzulassen?
- Inwieweit benötigst du Sicherheiten, auch wenn Sie die Reise erschweren?
- Was wirst du verlieren? Was möglicherweise gewinnen?

Wie bei jedem echten Abenteuer ist der **größte Engpass kurz vor Beginn zu bewältigen**, wenn es gilt, die gewohnte Sicherheits- und Komfortzone endgültig zu verlassen.

Wer nichts riskiert, riskiert zu viel.

Fortsetzung folgt in Newsletter 4/2020

SPRACHBILDER UND METAPHERN IN DER MEDIATION



Sprachbilder und Metaphern sind ein fester Bestandteil unserer alltäglichen Sprache. Sie vermitteln Vertrautheit in unsicheren Situationen und geben Gefühlen und Gedanken eine besonders ausdrucksstarke Wirkung.

Wer die Sprache als Instrument in seiner täglichen Arbeit einsetzen will, benötigt Basiswissen zur Funktionsweise von bildhaften Darstellungen. Er sollte Kenntnis von deren Eigenschaften haben und wissen, wie sie wirken.

Wer sich eine Vielzahl von Sprachbildern aneignet, kann schwierige Kommunikationssituationen entspannen und die im Sprachgebrauch verdeckten Konflikte sichtbar machen. Auch Ängste können damit gut dargestellt werden.

Gege sind Verständnishilfen und unterstützen eine professionelle Gesprächsführung und Kommunikation – sei es zur Motivation, als Intervention oder zur Deeskalation, als

Verlangsamung oder zur Auflösung von Blockaden und insbesondere in diesen Tagen zur Vermittlung von Sicherheit und Zuversicht. In einer kleinen Reihe stellen wir Ihnen bewährte Sprachbilder unserer erfahrenen Autorinnen Brigitte und Ernst Spangenberg vor. **« Lassen Sie sich für ein genaues Hören sensibilisieren. Denn nur der gute Zuhörer wird auch gehört, wenn er spricht. »**

Heute zeigen wir Ihnen, wie unsere AutorInnen Brigitte und Ernst Spangenberg in bestimmten Situationen eigene Metaphern wählen, um in von Angst beeinflussten Situationen Zuversicht, Sicherheit und Schutz zu vermitteln.

1. Metapher und Kontext: Das Bild vom Würfel

Einer unserer Medianden hatte vor langer Zeit in einem Gerichtsverfahren das Gefühl der völligen Machtlosigkeit erfahren. Nun fürchtete er, das Erlebnis dieses Ausgeliefertseins werde sich in eine Wirtschaftsmediation wiederholen. Er betonte zu Beginn des Verfahrens immer wieder: *« Es gibt keine Gerechtigkeit ».*

Wir wollten ihm Mut machen und fragen ihn, mit welchem Bild er denn die Gerechtigkeit beschreiben würde.

Seine Antwort: *« Die Gerechtigkeit, die ich kennen gelernt habe, ist wie ein Würfel. Das gewürfelte Ergebnis der höheren Gewalt muss ich wie eine über mich wie eine plötzliche Erkrankung ergehen lassen. »*

Wir erklärten ihm, er könne immerhin entscheiden, ob er mitwürfelt oder nicht. Zudem bestehe doch eine absolute Chancengleichheit. Und wir fragten ihn, ob ihm noch ein besseres Bild für eine gerechte Lösung einfällt.



Der Mediand kam spontan auf das Bild des *Urmeters*, nach dem sich alle Längenmaße richten. Wir versicherten ihm daraufhin, im Rahmen des Mediationsverfahrens die gemeinsame Suche nach einem Maßstab zu unterstützen, den beide Medianden anerkennen können.

2. Beschreibung und Inhalt

Im ersten Schritt hatten wir das Bild des Medianden aufgenommen und verdeutlicht, dass sein Würfelbild auch eine positive Seite hat: die der absoluten Chancengleichheit. Im zweiten Schritt versuchten wir, das beschriebene Empfinden des Medianden, die Gerechtigkeit sei der puren Zufälligkeit eines Würfelwurfes ausgeliefert, zu einem Wunsch überzuleiten: Gerechtigkeit könne er als einen verlässlichen Maßstab erleben. Damit war ein lohnendes Ziel entstanden, das den Medianden zur Mitarbeit motivierte.

3. Anleitung für MediatorInnen und BeraterInnen

Gerechtigkeit üben hat viel mit Vergleichen zu tun. Die von den Medianden subjektiv empfundene Gerechtigkeit ist ein Maßstab, an dem ihre Forderungen und Angebote gemessen werden. Mit anderen Worten: In einer Mediation sind die Gerechtigkeitsbilder der Medianden der Maßstab, mit dem sie messen und sich messen lassen wollen.

Häufig werden Sie als MediatorIn oder KonfliktberaterIn bildliche Ausdrücke hören wie:

- „Wir fühlen uns dem Spiel der Wellen ausgesetzt.“ oder
- „Hilflos wie in einer Schiffsschaukel.“
- „Wir müssen aus einer Schüssel essen.“ oder
- „Wir wünschen uns eine Verkehrsampel, nach der wir uns richten können.“

Die Kunst, die Gerechtigkeitsgefühle der Medianden einander anzunähern, besteht in der Auswahl und Strukturierung von bildhaften Vergleichen. Laden Sie Ihre Medianden oder Klienten dazu ein, das Beste aus einer Situation zu machen und offen zu sein für andere Sichtweisen, so auch für die des Gegenübers. Vergleichende Sprachbilder und Metaphern können Sie üben. Erinnern Sie sich beispielsweise an eine Situation, die Sie als ungerecht oder hilflos ausgeliefert erlebt haben und geben Sie ihr einen bildhaften Ausdruck. Und versuchen Sie das gleiche mit einer als gerecht oder beherrschbar erlebten Situation.

4. Fundstellen, Literaturempfehlung

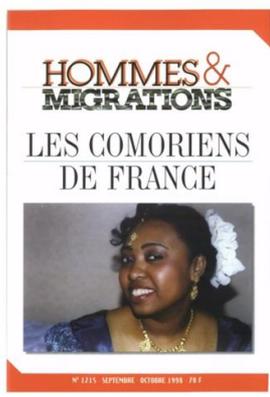
In ihrem praxisnahen Lehrbuch »Sprachbilder und Metaphern in der Mediation« vermitteln die erfahrenen Mediatoren und Ausbilder *Brigitte* und *Ernst Spangenberg*, wie Sie mit einer bildhaften Sprache Ihre professionelle Gesprächsführung unterstützen können. Durch zahlreiche Dialogbeispiele, Formulierungshilfen und Übungsfragen geben sie wertvolle Anregungen zum Einsatz von Sprachbildern und Metaphern in den unterschiedlichsten Konstellationen.

Brigitte Spangenberg : ist seit 1985 Fachpsychologin für klinische Psychologie, Psychotherapie, vereidigte Sachverständige in Familiensachen a.D., Mediatorin und Kommunikationstrainerin. Sie absolvierte ein Studium der Psychologie und Volkskunde in Frankfurt am Main und Graz. Von 1987 bis 2002 war sie vereidigte Gerichtssachverständige in Familiensachen. NLP-Lehrtrainerin ist Frau Spangenberg seit 1990, Mediatorin seit 1992.

Ernst Spangenberg : ist seit 1977 Familienrichter (mittlerweile a.D.), seit 1992 Mediator (BAFM), NLP-Lehrtrainer, Kommunikationstrainer und Coach. Er absolvierte sein Studium der Rechtswissenschaften in Frankfurt am Main, Marburg und Berlin.

Ausführliche Produktinformationen und Leseproben zu »Sprachbilder und Metaphern in der Mediation «. Hören und sehen Sie *Brigitte* und *Ernst Spangenberg* auf Youtube



**BIBLIOTHÈQUE – BIBLIOTHEEK****OUVRAGES CONSACRÉS À LA MÉDIATION... AU CONFLIT.... À LA COMMUNICATION...**

« **MÉDIATION ET TRAVAIL SOCIAL : CONCURRENCE OU COMPLÉMENTARITÉ ?** » - Fathi Ben Mrad, HOMMES & MIGRATIONS , 1998 , N°1215 PP. 67-80

Le concept de médiation sociale oppose aujourd'hui deux catégories d'acteurs sociaux. D'un côté , les travailleurs sociaux institutionnels, qui revendiquent leur légitimité d'experts et leur compétence professionnelle acquises au terme d'une longue formation spécialisée. De l'autre, les nouveaux agents locaux , ancrés dans les quartiers, se prévalent d'une connaissance plus intimiste de l'habitant. Par ailleurs, l'auteur met en évidence une autre contradiction : la démarche participative et responsable des citoyens préconisée par certains, ne peut, pour d'autres, être pleinement réalisée en l'absence d'outils fonctionnel.

Article à consulter sur https://www.persee.fr/doc/homig_1142-852x_1998_num_1215_1_3224

SPRACHBILDER UND METAPHERN IN DER MEDIATION – B. Spangenberg, E. Spangenberg

Broschiert, 160 Seiten, im März 2013 erschienen - 29,80 €incl. MwSt.

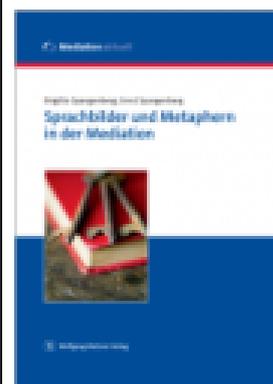
In den Warenkorb - Produktinformationen anfordern

Metaphern, Vergleiche, Fabeln, Parabeln und Geschichten - immer wieder benutzen Medianden und Mediatoren sprachliche Bilder, um ihre Gedanken, Emotionen oder Sachverhalte auszudrücken. Angelehnt an die Ausbildungsziele und die Phasen einer Mediation vermittelt das Buch, wie eine bildhafte Sprache Medianden und Mediatoren bei der gemeinsamen Lösungssuche unterstützen kann.

Die Autoren Brigitte und Ernst Spangenberg sind seit über 20 Jahren Mediatoren und Ausbilder. Ihre facettenreichen Erfahrungen spiegeln sich in den zahlreichen Dialogbeispielen und Formulierungshilfen wider und verdeutlichen, dass eine Mediation durchaus ernst, gleichzeitig aber auch humorvoll gestaltet werden kann.

Ergänzt wird dieses praxisnahe Lehrbuch durch einen umfangreichen Fundus an sprachlichen Musterbildern und Übungsfragen.

Für angehende und erfahrene Mediatoren eine interessante und unterhaltsame Einführung in die Arbeit mit Sprachbildern. Buch-Tipp (Bestseller) – mit vielen praktischen Beispielen.

**LA JUSTICE RESTAURATIVE EN FRANCE ET EN EUROPE - Direction de l'ouvrage : Janie BUGNION**

Tournée vers l'avenir, la justice restaurative cherche à responsabiliser l'auteur et à offrir à la victime et à son environnement social une reconnaissance des blessures et des souffrances, une réparation des répercussions et des préjudices résultant de l'infraction et le rétablissement de l'harmonie sociale. Un vrai pluralisme judiciaire est-il possible ? Différents modèles de justice peuvent-ils coexister ? Comment promouvoir, à côté d'une culture répressive, une culture restaurative ? Pour répondre à ces questions, la journée d'étude du 22 mai 2019 à l'Université Lyon 2 a réuni des témoins et acteurs d'expériences de justice restaurative menées en France et en Europe. Ils ont nourri la réflexion et ouvert des perspectives pour contribuer au développement de la justice restaurative.

Préface : Guillaume Protière, doyen de la faculté de droit de l'université Lyon 2
Janie Bugnion, médiatrice pénale et civile assermentée agréée par le Ministère public et le Tribunal des mineurs de Genève , médiatrice pour le parquet du tribunal judiciaire de Paris, administratrice de l'Association nationale des médiateurs (ANM), enseignante spécialiste de la justice restaurative, a coordonné l'organisation de cette journée d'étude et la publication des actes.

Éd. Médias & Médiations – Paris – Prix 15€ prix lancement 20€ - Dépôt/vente : Centre Européen de Médiations (asbl)-119 rue H. des Monnaies –1060 Bruxelles - 0476.261.216.

