

# Réagissez avant la rupture!



Union Belge Des Médiateurs Professionnels  
Belgische Unie Van Professionele Bemiddelaars  
Union Der Belgischen Professionellen Mediatoren  
Belgian Union Of Professional Mediators

# Faites appel à un médiateur!

Visitez le site [www.ubmp-bupb.org](http://www.ubmp-bupb.org) pour plus d'informations

Source image: [www.passeportsante.net](http://www.passeportsante.net)

# Le conflit au XXIème siècle

Le conflit est inhérent à la vie, c'est la base même du mécanisme de l'évolution.

Au cours de l'évolution, d'autres stratégies subtiles telles que la coopération et l'empathie, sont apparues pour survivre et se développer.



Le monde de l'entreprise dans toutes ses composantes oscille en permanence entre conflit et coopération. Dans toutes les entreprises, administrations, organisations, institutions (hôpitaux, universités, armée etc.), les choses sont similaires. Il faut se battre et coopérer pour défendre son projet, lui donner une place, l'étendre ou simplement le garder en vie.

Dès qu'un groupe se constitue pour mettre en œuvre un projet, par exemple dans un couple ou entre voisins, à côté de l'enthousiasme coexistent des conflits latents porteurs de forces contraires. Conflits positifs qui permettent l'émergence d'idées nouvelles nécessaires à la dynamique du projet ou conflits destructeurs délaissant l'idée globale du projet au profit d'une querelle d'ego.



Comment faire du conflit un allié de son développement personnel plutôt qu'un ennemi pouvant conduire à une destruction psychologique ?

## C'est le défi que propose de relever la médiation



Union Belge Des Médiateurs Professionnels  
Belgische Unie Van Professionele Bemiddelaars  
Union Der Belgischen Professionellen Mediatoren  
Belgian Union Of Professional Mediators

Visitez le site [www.ubmp-bupb.org](http://www.ubmp-bupb.org) pour plus d'informations

Source image: [www.pbahealth.com](http://www.pbahealth.com)

# Quand le dialogue ne semble plus possible...



## la réponse est la médiation !

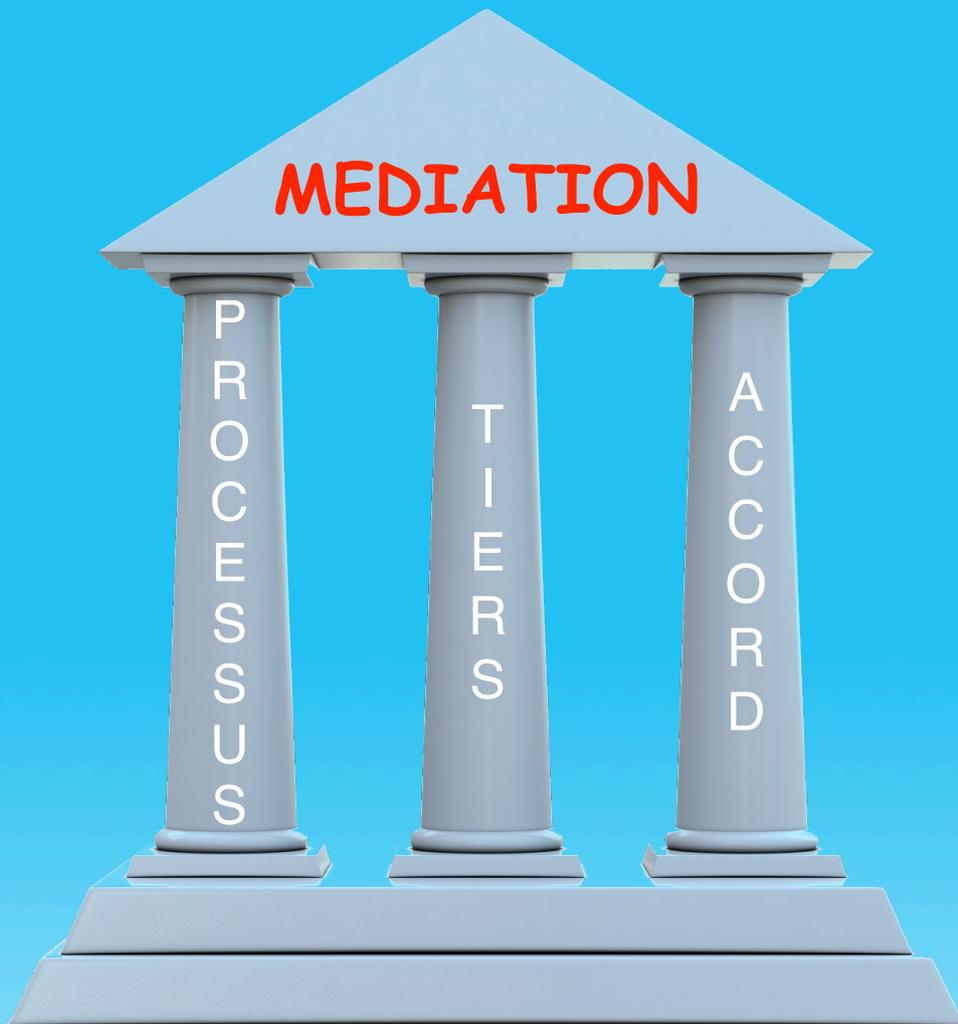


Union Belge Des Médiateurs Professionnels  
Belgische Unie Van Professionele Bemiddelaars  
Union Der Belgischen Professionellen Mediatoren  
Belgian Union Of Professional Mediators

# La médiation, c'est quoi?

La médiation est une approche structurée de gestion de désaccords, de différends ou de conflits.

Plus précisément, la médiation est un processus volontaire et confidentiel de résolution de conflit par lequel les parties recourent à un tiers professionnel, neutre, indépendant et impartial appelé le médiateur qui les aidera à élaborer un accord acceptable pour chacune des parties dans le respect de leurs besoins respectifs.



Expliquez-moi, s'il vous plaît,  
point par point



Union Belge Des Médiateurs Professionnels  
Belgische Unie Van Professionele Bemiddelaars  
Union Der Belgischen Professionellen Mediatoren  
Belgian Union Of Professional Mediators

Visitez le site [www.ubmp-bupb.org](http://www.ubmp-bupb.org) pour plus d'informations

# Un processus structuré...

La médiation est un processus volontaire, confidentiel de gestion et/ou de résolution de conflits

## PROCESSUS

Un processus, c'est-à-dire, une suite d'étapes rigoureusement suivies pour in fine formaliser un accord acceptable. Ce n'est pas une approche psychologique ou juridique qui s'élabore à partir de chaque situation rencontrée. Derrière toute médiation il y a une méthodologie professionnelle et rigoureuse qui s'apprend dans le cadre d'un cursus de formation spécialisé.



## VOLONTAIRE

Un patron, un directeur ou même un juge, si l'affaire est au tribunal, peut orienter une personne à aller en médiation. La médiation peut être suggérée, jamais imposée. Le refus ou l'interruption d'une médiation ne peut avoir de conséquence sur la suite du règlement du conflit. Cette liberté existe tout au long de la médiation. Chaque partie peut y mettre fin, sans justification ni conséquence.



**CONFIDENTIEL**

La médiation est un processus confidentiel. Le médiateur, tenu par le secret professionnel, ainsi que les parties s'engagent par la signature d'un protocole de médiation à la stricte confidentialité de tout ce qui est dit, écrit... en médiation.

Toute personne incitée à entrer dans un processus de médiation, ne devra jamais tenir informé le référent de ce qui s'est passé au cours du processus de médiation sauf accord formel des parties. Rien de ce qui se sera passé en médiation ne pourra être utilisé devant un juge si le conflit était ultérieurement porté devant la justice. Le respect de la confidentialité la plus totale est probablement un des avantages marquants du processus de médiation par rapport à toutes les autres méthodes de gestion de conflits. La confidentialité permet la libération de la parole, le respect mutuel, la prise de conscience des besoins et intérêts de l'autre...

# ...accompagné par un tiers...

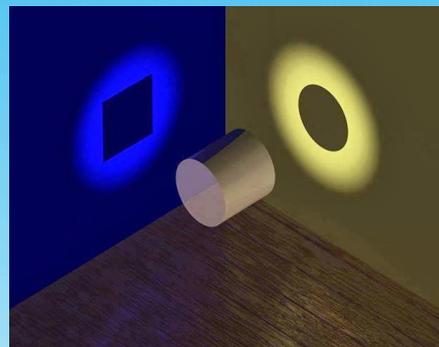
Un médiateur est une personne qui a été formé dans le cadre d'un cursus de formation spécialisé.

Le médiateur est un tiers, extérieur au conflit, voire à l'entreprise, à l'organisation, à votre couple ou voisinage, qui peut garantir les trois principales qualités du médiateur : la neutralité, l'impartialité et l'indépendance.

- **La neutralité** : pouvoir faire interagir les parties sans les influencer et leur accorder une égale attention.
- **L'impartialité** : ne jamais prendre parti pour l'un ou pour l'autre, quels que soient les éléments avancés par l'un et l'autre.
- **L'indépendance** : c'est ne pas être lié aux intérêts de l'une ou l'autre partie.

Le médiateur, après avoir établi un climat de dialogue et de confiance mutuelle suffisant, aide les parties à exprimer leurs points de vues, met en évidence leurs intérêts et besoins. Il permet aussi d'élargir le champ des solutions possibles en laissant la place à la créativité et à la souplesse.

Le médiateur est ainsi la personne qui crée un espace de communication privilégié et confidentiel, tout en appliquant une méthodologie professionnelle et rigoureuse, afin que les parties fassent émerger un accord gagnant-gagnant.



## indépendant, neutre et impartial



Union Belge Des Médiateurs Professionnels  
Belgische Unie Van Professionele Bemiddelaars  
Union Der Belgischen Professionellen Mediatoren  
Belgian Union Of Professional Mediators

Visitez le site [www.ubmp-bupb.org](http://www.ubmp-bupb.org) pour plus d'informations

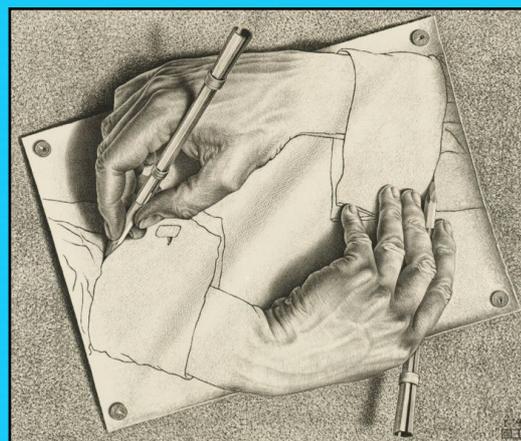
Source images: [www.laregion.es](http://www.laregion.es) - [www.mediate.com](http://www.mediate.com)

# ...et faire émerger un accord

Le médiateur permet ainsi d'élargir le champ des solutions possibles, parfois bien différentes de celles envisagées au départ.

**LA SOLUTION CHOISIE FORME UN ACCORD ACCEPTABLE POUR TOUS PARCE QUE :**

- Elle est élaborée à partir des besoins et intérêts réciproques plutôt que des positions de chacun ;
- Elle tient compte des sentiments librement exprimés ;
- Une solution élaborée en commun, dépasse les clivages originels ;
- Elle est forgée suite à la mise en œuvre d'un processus de créativité conduit par le médiateur ;
- C'est un accord indépendant d'un cadre juridique exigü, étroit. Le droit n'est pas à la base de son élaboration. « J'ai droit à... ». La réponse aux besoins exprimés n'est pas nécessairement liée aux droits, ou au « bon droit » ;
- L'accord est ouvert aux solutions partielles permettant de « tester » la bonne volonté des parties, la faisabilité de celui-ci pour avancer plus avant dans un accord plus large.
- Personne ne perd la face.



Un accord de médiation conclu par l'intermédiaire d'un médiateur agréé fait force de loi dès lors qu'il est homologué par le tribunal.

## Acceptable, commun et durable

Visitez le site [www.ubmp-bupb.org](http://www.ubmp-bupb.org) pour plus d'informations

Sources images: [www.psychologie.savoir.fr](http://www.psychologie.savoir.fr) - [www.acumatica.com](http://www.acumatica.com) - [www.arte.sky.it](http://www.arte.sky.it)

# Trouver une solution à vos différends...



...est possible grâce à  
la médiation !



Union Belge Des Médiateurs Professionnels  
Belgische Unie Van Professionele Bemiddelaars  
Union Der Belgischen Professionellen Mediatoren  
Belgian Union Of Professional Mediators

# Pourquoi recourir à la médiation?



Des nombreux outils existent pour la résolution des conflits (Négotiation, Conciliation, Arbitrage, Tribunal), la Médiation est l'unique qui prend en compte l'expression des émotions, besoins afin de construire une **solution sur mesure, c'est-à-dire: efficace, commune et acceptée par les parties**. Derrière les positions de chacun se cachent bien évidemment des besoins spécifiques et/ou intérêts qui ne sont pas exprimés dans une situation « conflictuelle ». Pourtant, ces éléments sont la clef qui permettra d'ouvrir la porte aux solutions nouvelles.

La Médiation est par ailleurs un processus rapide, flexible qui permet de gagner du temps et d'adopter des solutions sur mesure, partielles ou globales, communes et durables. Elle est **moins coûteuse, confidentielle et favorise le rapprochement entre les parties**.

**rapide, flexible, confidentielle  
économique et humaine!**



Union Belge Des Médiateurs Professionnels  
Belgische Unie Van Professionele Bemiddelaars  
Union Der Belgischen Professionellen Mediatoren  
Belgian Union Of Professional Mediators

Visitez le site [www.ubmp-bupb.org](http://www.ubmp-bupb.org) pour plus d'informations

Source image: [www.evensi.fr](http://www.evensi.fr)

# Les étapes du processus à respecter



\*VIBES: valeurs, intérêts, besoins, émotions, sentiments - Source: AGIRE INTERNATIONAL - [www.agire.ca](http://www.agire.ca)



Union Belge Des Médiateurs Professionnels  
Belgische Unie Van Professionele Bemiddelaars  
Union Der Belgischen Professionellen Mediatoren  
Belgian Union Of Professional Mediators

Visitez le site [www.ubmp-bupb.org](http://www.ubmp-bupb.org) pour plus d'informations

# Afin de résoudre les situations difficiles...



comptez sur la confidentialité,  
l'indépendance, l'impartialité  
et la neutralité  
du Médiateur professionnel



Union Belge Des Médiateurs Professionnels  
Belgische Unie Van Professionele Bemiddelaars  
Union Der Belgischen Professionellen Mediatoren  
Belgian Union Of Professional Mediators

# Etes-vous déjà médiateur professionnel?

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 entre autres:

- Regrouper les médiateurs et les organisations professionnelles.
- Représenter, défendre les intérêts professionnels du médiateur auprès des autorités communales, régionales, fédérales, européennes.
- Augmenter la qualité du professionnel (**intervisions gratuites**, formations, conférences, colloque annuel, newsletters).



- Être à l'écoute des médiateurs et leur assurer le développement professionnel nécessaire (coaching, conférences...) ainsi que la sécurité dans le développement de son activité: **Assurance responsabilité Civil Professionnelle à tarif préférentiel.**



## Rejoignez-nous ! Adhérez à l'UBMP !



Union Belge Des Médiateurs Professionnels  
Belgische Unie Van Professionele Bemiddelaars  
Union Der Belgischen Professionellen Mediatoren  
Belgian Union Of Professional Mediators

Visitez le site [www.ubmp-bupb.org](http://www.ubmp-bupb.org) pour plus d'informations  
Source images: [www.it-zoom.de](http://www.it-zoom.de)

# La clé du conflit est la médiation!



## Demandez au médiateur professionnel de vous ouvrir la porte



Union Belge Des Médiateurs Professionnels  
Belgische Unie Van Professionele Bemiddelaars  
Union Der Belgischen Professionellen Mediatoren  
Belgian Union Of Professional Mediators

Visitez le site [www.ubmp-bupb.org](http://www.ubmp-bupb.org) pour plus d'informations

# Et vous?

Quels sont selon vous les points forts de la médiation?

Quels sont pour vous les points faibles de la médiation?

Qu'est-ce qui vous pousserait à faire appel à la médiation?



Union Belge Des Médiateurs Professionnels  
Belgische Unie Van Professionele Bemiddelaars  
Union Der Belgischen Professionellen Mediatoren  
Belgian Union Of Professional Mediators

Visitez le site [www.ubmp-bupb.org](http://www.ubmp-bupb.org) pour plus d'informations

# ...qu'est-ce que vous en pensez?

Quelles seraient vos craintes pour recourir à la médiation?

Partagez avec nous vos idées, si vous estimez que la médiation est un plus

## A très bientôt!



Union Belge Des Médiateurs Professionnels  
Belgische Unie Van Professionele Bemiddelaars  
Union Der Belgischen Professionellen Mediatoren  
Belgian Union Of Professional Mediators

Visitez le site [www.ubmp-bupb.org](http://www.ubmp-bupb.org) pour plus d'informations