

# UNE MANIÈRE DE S'ENTENDRE, LA MÉDIATION

LIVRET  
PÉDAGOGIQUE



**CENTRE EUROPÉEN DE MÉDIATION (ASBL)**

**CONSEIL D'ARRONDISSEMENT DE L'AIDE  
À LA JEUNESSE DE BRUXELLES**

**CENTRE VIDÉO DE BRUXELLES (ASBL)**

Ce livret pédagogique a été élaboré par Hélène VAN DEN STEEN, avec la contribution de Igbale BAJRAKTARI, Linda BERUBE, Brunhilde CALEWAERT, Marília DE LARA, Anne-Sophie DELBET -VARLET, Amadou DIALLO, Abdourahmane DIOP, Véronique DUMONT, Marie-Joëlle GILLET, Jacques HAMAIDE, Saïda HODAIBI, Beni JACOBS, Nathalie LEPRINCE, Colette MARCHAL, Jacqueline NTANGA, Yvette PARIDAENS, Célia PEÑAS, Rosanna RIENTE, Maria RUISI, Sheriban SARITAS, Joëlle TIMMERMANS, Bénédicte VANDENBOSSCHE, Pieter VERBEECK, Anne VERLAEKEN

*Ce document a pour objectif d'une part, d'apporter des informations générales sur la médiation et le métier de médiateur et d'autre part d'aller à la rencontre du public et des professionnels susceptibles d'orienter les personnes en vue d'une meilleure gestion de leurs relations et éventuels difficultés, désaccords, conflits.*

## TABLE DES MATIÈRES

<b>INTRODUCTION</b> .....	<b>4</b>
Film 1: La Médiation familiale – 35 min .....	4
Film 2: Contextes et intervenants – 28 min .....	4
<b>LA MÉDIATION: une approche de résolution des conflits</b> .....	<b>5</b>
<b>LA MÉDIATION: une démarche volontaire</b> .....	<b>5</b>
<b>LA MÉDIATION: avant – pendant – après une procédure.</b> .....	<b>5</b>
<b>LA MÉDIATION: un processus dynamique.</b> .....	<b>6</b>
Les différentes étapes de la médiation .....	6
Interruption d'une médiation .....	7
<b>LA MÉDIATION: ses modalités</b> .....	<b>7</b>
Le consentement .....	7
Médiation directe et/ou médiation indirecte .....	7
Les coûts .....	7
Les accords ou l'entente .....	8
Limites et avantages .....	8
<b>LE MÉDIATEUR</b> .....	<b>9</b>
Son rôle .....	9
Son indépendance .....	9
Ses compétences .....	10
Son éthique et sa déontologie .....	10
<b>MÉDIATION ET AUTRES PROFESSIONS</b> .....	<b>10</b>
Le juge .....	11
Le procureur .....	12
L'avocat .....	12
Les psycho-sociaux .....	12
Juge, arbitre, ombudsman & médiateur: comparaisons .....	13
<b>LA MÉDIATION FAMILIALE</b> .....	<b>13</b>
Points abordés avec le médiateur: .....	13
<b>CONCLUSIONS</b> .....	<b>15</b>
<b>SE FORMER</b> .....	<b>16</b>
Post-graduat en médiation – diplôme de la Communauté française .....	17
Formations privées / agréées – Commission Fédérale de Médiation .....	18
<b>OÙ TROUVER UN MÉDIATEUR?</b> .....	<b>19</b>
Services qui ont participé au DVD .....	19
Autres services .....	19
<b>LEXIQUE</b> .....	<b>20</b>
<b>NOTIONS COMPLÉMENTAIRES</b> .....	<b>23</b>
La médiation dans divers champs .....	23
<b>BIBLIOGRAPHIE: lectures choisies</b> .....	<b>24</b>

## INTRODUCTION

Le DVD, constitué de deux films et d'un livret pédagogique, a pour objectif, d'une part, d'apporter à un large public, des informations générales sur la **médiation**<sup>1</sup> et le métier de **médiateur** et, d'autre part, d'aller à la rencontre des professionnels susceptibles d'orienter les personnes en vue d'une meilleure gestion de leurs relations et éventuels difficultés, désaccords, conflits.

Le DVD observe une **médiation familiale**, suit et questionne le médiateur familial, donne la parole aux **médiés** et interroge d'autres acteurs et référents qui opèrent dans le champ de la médiation familiale, interculturelle, logement ou de quartier.

### FILM 1: LA MÉDIATION FAMILIALE – 35 MIN

Au cours d'une audience publique, dans une salle du Palais de Justice de Bruxelles, nous assistons à une procédure qui met en présence un couple en désaccord sur des décisions concernant l'autorité parentale et les modalités d'hébergement de leurs enfants.

Le juge décide de surseoir son jugement et invite les parties à entamer une médiation. Suite à cette proposition, les parents – aidé d'un médiateur de leur choix – entament un **processus** de médiation jusqu'à son issue et à la mise en pratique de solutions concrètes.

Le documentaire s'articule autour des étapes et du processus de médiation. Nous suivons la logique de ce déroulement.

Nous percevons de manière sensible le vécu d'une médiation à travers les gestes, les attitudes, les regards, les silences éloquents, le non-dit des médiés, lors des séances de médiation.

Nous découvrons également les témoignages de médiés ayant, dans un passé parfois récent, accompli le parcours dans son entièreté.

L'enfant, absent à l'image, est cependant omniprésent. Il est, au cœur des préoccupations, un fil conducteur important du film.

### FILM 2: CONTEXTES ET INTERVENANTS – 28 MIN

Nous donnons ici la parole à d'autres acteurs que sont les référents (juge, procureur, avocat,...); chacun apporte un point de vue spécifique sur la médiation à partir de son expérience personnelle.

Ils nous indiquent comment arriver en médiation: justice, services sociaux, amis, spontanément,... comparent et définissent ce qu'est la médiation en regard des autres types d'intervention.

Nous donnons également la parole à d'autres médiateurs qui opèrent dans différents champs privilégiés de la médiation. Ils nous permettent de comprendre quelles aptitudes et compétences sont indispensables dans la profession.

---

<sup>1</sup> Les termes en **gras** sont repris dans le lexique

## LA MÉDIATION : UNE APPROCHE DE RÉOLUTION DES CONFLITS

危机

Sources de tension et de stress, les conflits peuvent aussi, s'ils sont gérés de façon adéquate, devenir sources de changement et d'évolution.

Le pictogramme chinois du mot « conflit » signifie à la fois « danger » ou « opportunité ». Nous pouvons éviter le conflit, affronter l'autre pour gagner ou encore choisir de le résoudre dans l'intérêt de tous.

Dans les situations de malentendus, de rupture de dialogue ou de conflits plus prononcés, une tierce personne, le médiateur, veille au rétablissement d'un dialogue respectueux en considérant les intérêts et les besoins de chacun. La médiation peut aussi être utilisée à titre préventif afin d'éviter les conflits.

*« Chaque conflit est une proposition de relation »*

Klaus Mücke

La médiation prend en compte les points de vue de chacun et permet généralement de trouver une issue acceptable qui correspond au mieux aux besoins et aux intérêts des participants.

La médiation en tant que processus de résolution de conflit, souple, flexible et adaptable, va au-delà d'un effet de mode et peut s'appliquer à tous les secteurs de la vie : ville, famille, école, logement, environnement, justice, entreprise,...

## LA MÉDIATION : UNE DÉMARCHE VOLONTAIRE

La médiation est une démarche librement consentie, dynamique et constructive qui vise à la restauration du dialogue et de la relation. Le médiateur accompagne les personnes dans un processus volontaire de réflexion et d'élaboration de solutions pour leur permettre de résoudre elles-mêmes leurs difficultés, d'une façon pacifique et respectueuse de l'autre, sans soumission, ni contrainte. Elle propose un **cadre** neutre et sécurisé qui permet de rétablir la communication entre les personnes afin de faire émerger les points de vue, les besoins et les intérêts de chacun. En favorisant la reconnaissance mutuelle, la médiation développe une plus grande estime de soi de chacun des partenaires et offre un espace de dialogue confidentiel qui permet à chacun d'exprimer son point de vue.

La médiation repose sur plusieurs principes essentiels : autonomie, autodétermination et responsabilité des personnes concernées. Le médiateur est un tiers **multipartial, indépendant, neutre**, qualifié qui laisse le pouvoir de décision aux intéressés. L'approche de médiation requiert un minimum de coopération afin que puisse s'instaurer, progressivement, une confiance mutuelle.

## LA MÉDIATION : AVANT – PENDANT – APRÈS UNE PROCÉDURE

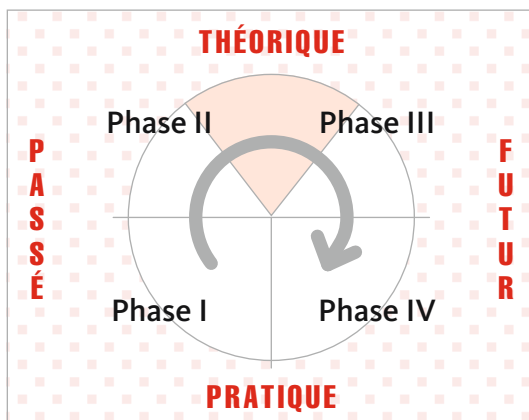
S'engager en médiation signifie vouloir trouver des pistes pour résoudre un conflit qui vous touche et essayer de dépasser le blocage de l'affrontement entre personnes en conflit, pour cheminer ensemble vers la mise en place de solutions constructives. Le recours à la médiation peut se faire à tout moment. Elle peut également être organisée avant, pendant ou après une procédure contentieuse. Elle peut être envisagée de son propre chef, sur conseil d'amis, de travailleurs sociaux, de son avocat,.... ou entamée dans la prolongation d'un **espace-rencontre** ou encore être référée par le tribunal.

## LA MÉDIATION : UN PROCESSUS DYNAMIQUE

Afin d'aider les personnes à découvrir et à exprimer leurs désirs, leurs peurs ou leurs priorités, le médiateur installe un processus dynamique qui s'inscrit dans le temps et qui est jalonné d'étapes décomposées en différentes phases.

### LES DIFFÉRENTES ÉTAPES DE LA MÉDIATION

- > Accueil des personnes, présentation réciproque et mise en confiance;
- > Analyse de la demande et réorientation éventuelle;
- > Entretiens préliminaires d'information sur la médiation (individuel ou commun); présentation du processus, définition du cadre et des **règles** de l'entretien;
- > **Consentement à la médiation** – oral ou écrit (**protocole de médiation**) – précisant les points à discuter, le prix, les droits et devoirs des parties, du médiateur,...);



Les différentes phases du processus de médiation qui se réalisent à chaque étape :

- > Expression des points de vue, description des faits liés au problème (phase I);
  - > Expression des sentiments, clarification des VIBES (Valeurs, Intérêts, Besoins, Émotions, Sentiments) (phase II);
  - > Accueil des émotions (espace possible);
  - > Recherche de solutions théoriques (remue-méninges), évaluation des conséquences (phase III);
  - > Choix de(s) solution(s) concrète(s), mutuellement acceptable(s) (phase IV);
- > Finalisation des accords : l'entente reprend l'ensemble des accords des partenaires aux différentes étapes du processus de médiation; Cette entente mutuelle respecte les intérêts et les besoins de chacune des parties (enfant(s) compris), est conforme à l'ordre public et aux bonnes mœurs;
  - > Clôture et encouragements;
  - > **Homologation** éventuelle des accords par le tribunal compétent.



A chaque étape de la médiation, les participants sont invités, le cas échéant, à consulter des experts (avocats, techniciens, comptables, psychologues, travailleurs sociaux,...).

Les différentes étapes et phases du processus de médiation sont appliquées dans tous les champs de pratique de la médiation. Ex : médiation familiale, médiation dans la cité / le quartier / le voisinage, la médiation interculturelle, la médiation scolaire, la médiation entre auteur et victime, la médiation sociale / en entreprise, la médiation civile et commerciale.

La durée de la médiation varie en fonction de la complexité des situations traitées.

### INTERRUPTION D'UNE MÉDIATION

Le processus de médiation peut être interrompu si l'une des parties le décide ou si le médiateur estime que les règles de la médiation ne sont pas respectées ou qu'il n'est plus en mesure d'assurer la poursuite de sa mission. Il en informe les partenaires et les oriente le cas échéant vers d'autres collègues ou professionnels.

Les positions contradictoires adoptées par les acteurs au début d'un conflit sont à l'image de la pointe émergée de l'iceberg, elles révèlent une partie de la situation. Une part importante du travail du médiateur consistera à mettre en évidence les valeurs, les intérêts, les besoins, les émotions et les sentiments (VIBES) souvent enfouis profondément au cœur des personnes qui s'investissent dans cette démarche de résolution de conflit. En guidant les participants à travers les phases de la démarche et en soutenant leurs échanges, grâce à divers **outils ou techniques** de communication, il favorise un climat de confiance ainsi qu'une écoute mutuelle et respectueuse. Il inscrit son action dans une communication créative, une compréhension mutuelle entre partenaires, dans le respect des personnes.

## LA MÉDIATION : SES MODALITÉS

### LE CONSENTEMENT

Le médiateur recueille auprès des **médians** / médiés leur consentement sur le principe et les modalités de la médiation (protocole de médiation).

### MÉDIATION DIRECTE ET/OU MÉDIATION INDIRECTE

La médiation peut être menée de manière **directe ou indirecte (médiation navette)**.

La **médiation directe** est privilégiée dans les conflits familiaux, les relations de quartier, professionnelles ou **multiculturelles**. Elle permet le dialogue, une meilleure compréhension de ce qui a amené le **désaccord**, le problème et de restaurer le lien entre parties. En situation de blocage en cours d'entretien direct, le médiateur peut utiliser la technique du **caucus**.

La médiation indirecte est surtout utilisée lorsque les parties ne souhaitent pas se rencontrer (ex : violences conjugales, harcèlement au travail, auteur/victime) ou lors d'éloignement géographique (ex : médiation internationale). Les rencontres débutées de manière indirectes peuvent être poursuivies par des rencontres directes.

### LES COÛTS

Le médiateur, en début de rencontre, convient avec les partenaires, du coût des entretiens et des modalités de règlement. En fonction de la complexité des situations, plusieurs entretiens, d'une durée d'environ 1h30 chacune, peuvent être organisées.

Le coût des entretiens varie en fonction des services (publics ou privés) et des subsides éventuels. Les tarifs des entretiens varient de 0 € à 75 € de l'heure par personne. En aucun cas ce coût ne peut être lié aux résultats.

Le recours à un médiateur dans le cadre de **l'assistance judiciaire** est toujours possible. La procédure est à introduire auprès du tribunal compétent avec les documents adéquats (preuves de revenus, composition et frais du ménage,...).

**LES ACCORDS OU L'ENTENTE**

Les accords énoncent les points sur lesquels les personnes sont parvenues à s'entendre en cours ou en fin de médiation. L'homologation peut être utile, elle donne aux accords privés un effet juridique à l'égard des tiers.

**LIMITES ET AVANTAGES**

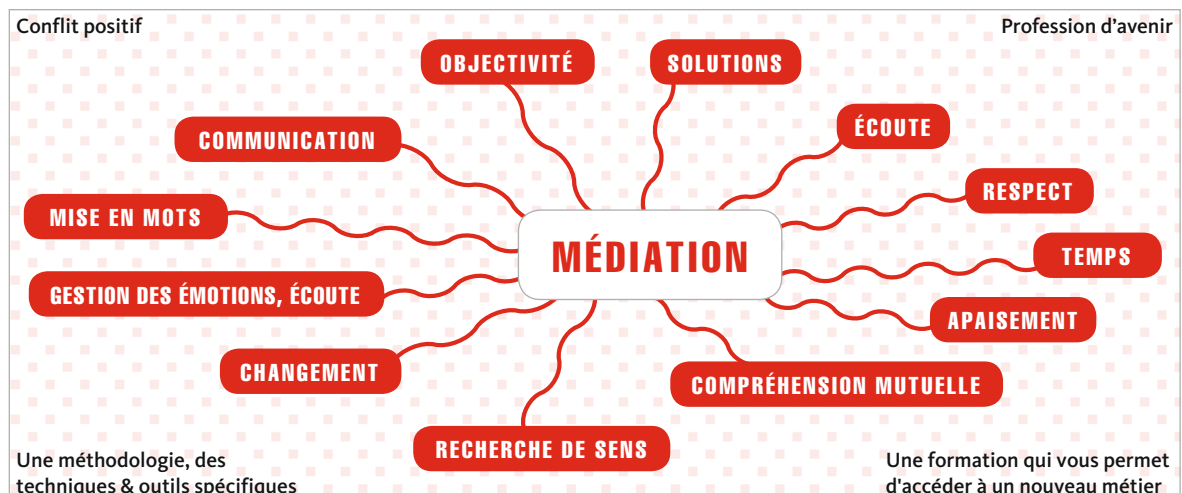
Les limites de la médiation résident dans le refus de l'une des deux parties d'entrer en médiation ou de traiter un des aspects des problèmes.

Les pathologies et assuétudes qui limitent la capacité de compréhension peuvent être un frein à une prise de décision adéquate. Dans certaines situations, de blocage ou de difficultés personnelles, l'aide des conseils peut être envisagée.

Les avantages de la médiation sont nombreux. Elle permet de régler les différends tout en sauvegardant ou restaurant les liens entre des personnes en conflit. Les difficultés sont approchées et traitées en profondeur. La compréhension mutuelle des points de vue différents va permettre d'envisager de nouvelles perspectives (solutions innovantes) pour l'agencement des relations futures.

La médiation est généralement moins coûteuse qu'une procédure judiciaire contentieuse, tant au niveau financier qu'au niveau de la santé (psychologique et médicale). Le processus de médiation offre en outre l'avantage de s'effectuer dans un délai circonscrit dans le temps (+/- 3 mois). Les personnes restent actrices de leur vie, des situations qu'elles rencontrent. Elles ne sont pas dépossédées de leur conflit, ne font pas porter à leur enfant le poids des décisions (choix du lieu de vie,...) et se sentent responsabilisées par rapport aux solutions qu'elles élaborent.

Elles restent actives tout au long du processus qui se veut humain, convivial, accessible, souple et qui s'adapte aux rythmes des personnes, aux dynamiques relationnelles et aux contentieux. La médiation prend en compte les différents enjeux en présence. Ce processus peut être accessible à tous. La justice peut homologuer les décisions prises en médiation (cf. entente de médiation) voire trancher les points qui resteraient en désaccord.





## LE MÉDIATEUR

Certains professionnels exercent la médiation en complément de leur fonction principale alors que d'autres choisissent d'en faire leur principal champ d'activité. La fonction de tout médiateur se définit à travers son rôle, sa posture, ses compétences, son éthique et sa **déontologie**.

### SON RÔLE

Le médiateur permet la rencontre et facilite le dialogue entre les acteurs. Il accompagne les personnes dans la recherche de solutions non violentes, dans lesquelles chacune des parties se retrouve. Par son action, il tente de rapprocher les points de vue, apaise les tensions, écoute les appréhensions, favorise une reconnaissance mutuelle, aide à la recherche de solutions alternatives.

### SON INDÉPENDANCE

Le médiateur est professionnellement indépendant dans le cadre de la gestion du processus de médiation et en particulier vis-à-vis de l'organisme dans lequel il travaille comme dans les cas de médiations ordonnées par la justice. Le médiateur, ni juge, ni arbitre, veille à retrouver une communication sereine et respectueuse. Le travail effectué en médiation peut avoir un effet thérapeutique de restauration de la confiance personnelle et réciproque, sans toutefois se substituer à un suivi thérapeutique.

Tout processus de médiation entamé implique de geler une éventuelle procédure judiciaire en cours. L'engagement signé par les parties du **consentement** à entamer une médiation (protocole) postpose le délai de la prescription.

Le médiateur s'interdit :

- > d'intervenir dans des relations impliquant ses relations personnelles ; d'obtenir l'adhésion à un accord qui ne serait pas librement consenti ;
- > d'offrir à ses clients ses services sortant du champ de la médiation ;
- > d'exercer, avec les mêmes personnes, une autre fonction que celle de médiateur. Par exemple : avocat/médiateur, psychologue/médiateur, notaire/médiateur,...

Le médiateur peut inviter les parties à rechercher les conseils techniques auprès d'experts utiles à un éclairage approprié (problème ou solution).



## SES COMPÉTENCES

Le médiateur se doit d'apporter aux médians des garanties de compétence, de **neutralité**, d'**impartialité** et d'indépendance. Le médiateur est un professionnel qualifié. Il dispose d'une compétence technique préalable dans les domaines de la sociologie, de la psychologie, du droit et de la communication. Il a suivi une formation spécifique en médiation et maîtrise les techniques et outils du métier (écoute active et empathique, **recadrer**, **reformuler**, caucus, **génogramme**). Le médiateur doit s'engager dans une formation continue et une analyse de sa pratique et/ou se soumettre régulièrement à une **supervision/intervention**.

## SON ÉTHIQUE ET SA DÉONTOLOGIE

Chaque individu concerné par la médiation a droit au respect de sa personne, de ses opinions, de sa culture, de sa religion, dans un esprit de respect des droits individuels et d'équité.

L'exercice de la médiation exige, en tous temps, de la part du médiateur, de conserver sa posture de tiers neutre vis-à-vis des personnes et de leur histoire et de demeurer impartial.

Tout médiateur est soumis à une déontologie. Il s'agit d'un ensemble de règles garantissant la qualité de la médiation et le cadre dans lequel elle s'effectue. Cette déontologie offre des garanties morales tant vis-à-vis des clients que des institutions et des pouvoirs publics.

Secret professionnel (cf. article 458 du code pénal belge). Comme tout professionnel, le médiateur s'engage à respecter la déontologie du métier et son éthique. Le médiateur se doit de respecter et préserver la confidentialité des entretiens et de tout document produit dans le cadre de la médiation.

Le médiateur ne peut être cité comme témoin dans le cadre d'une procédure.

Les partenaires peuvent, cependant, communiquer conjointement le contenu de leurs accords aux personnes tierces (ex: homologation des accords par le tribunal).

## MÉDIATION ET AUTRES PROFESSIONS

En début de processus, le médiateur expose aux parties les objectifs, les modalités, les règles et le processus de médiation. Il les informe de la spécificité de son métier par rapport aux autres professionnels. La médiation est un processus qui repose sur l'implication libre et volontaire des clients. La responsabilité du médiateur est liée à la bonne gestion du processus, les partenaires demeurent en tous temps responsables du contenu des échanges. De par la nature de sa fonction, il n'appartient pas au médiateur de donner des conseils psycho-sociaux ou juridiques.

JUSTICE	MÉDIATION
Équité	Équilibre
Légalité	Légitimité
État	Société
Dépendance	Autonomie
Relation verticale	Relation horizontale
Principe de rupture (tranche)	Principe de liens (met en communication)
Se rend	Se prend
Décision imposée	Décision choisie



## LE JUGE

Le juge, personnage indépendant, neutre et impartial, est la personne qui est appelée à trancher les litiges qui lui sont soumis. Ses décisions (ordonnances, jugements ou arrêts) doivent être exécutées et peuvent faire l'objet de contraintes.

Avant de statuer, le juge écoute les arguments de toutes les parties. Au vu de ceux-ci il peut, s'il estime que l'affaire s'y prête, proposer une médiation. Au cas où celle-ci est entreprise, il suspend le cours de la procédure.

Dans le cadre des affaires concernant les mineurs d'âge, le Juge de la jeunesse qui traite les litiges civils concernant notamment l'exercice de l'autorité parentale, l'hébergement des mineurs et la fixation de la part contributive dans les frais d'entretien des enfants est particulièrement amené à désigner un médiateur familial professionnel agréé par la **Commission Fédérale de Médiation**, soit à la demande des parties soit de sa propre initiative mais avec l'accord de chacun. La médiation peut ainsi aboutir à une entente sur tous les points de litige ou sur certains d'entre eux et être **homologuée** par le Juge. Ce dernier peut, tout en désignant un médiateur, gérer l'urgence et prendre des mesures à titre précaire.

La médiation est payante. Les frais et honoraires du médiateur peuvent être couverts par l'assistance judiciaire, sous certaines conditions.

Le juge qui connaît des infractions peut, au cours d'une procédure, proposer une médiation auteur/victime, c'est le cas du juge du tribunal de police, du tribunal correctionnel et du juge de la jeunesse. Ce dernier statue également au niveau protectionnel et prend des mesures d'aide à l'égard de mineurs en danger, de leur famille ou des mesures éducatives à l'égard de mineurs ayant commis un fait qualifié d'infraction.

L'objectif de cette médiation est de reconnaître, soutenir la victime et responsabiliser le délinquant, la personne, le jeune à propos des actes qu'il a commis.

En cas d'accord, celui-ci sera pris en compte par le juge lors de l'audience publique au cours de laquelle les faits commis seront évoqués.

## LE PROCUREUR

Le procureur, représentant des intérêts de la société, garantit le respect de l'ordre public. Il initie les poursuites judiciaires sur base des faits dont il a connaissance par les services de police ou les plaintes qui lui sont communiquées. Son intervention se justifie en cas de faits délictueux ou criminels et lorsqu'il s'agit de mineurs d'âge qui se trouvent en danger. Avant de saisir le tribunal compétent, le procureur peut proposer une médiation pénale qui, si elle aboutit, permettra de clore le dossier. Dans le cadre d'un procès, le procureur propose au juge les mesures ou les sanctions qui lui paraissent les plus adéquates. Dans ce cadre, il peut aussi soutenir l'entreprise d'une médiation familiale, d'une médiation auteur/victime, d'une médiation de quartier. Enfin, le procureur peut être également amené à donner son avis dans les affaires civiles lorsqu'elles concernent l'ordre public.

Outre le contrôle qu'il exerce sur les services de police lorsqu'ils agissent en matière judiciaire, il veille à la bonne exécution des décisions rendues en matière pénale (pour les majeurs) et protectionnelle (pour les mineurs).

## L'AVOCAT

L'avocat a pour mission de conseiller, d'assister et de représenter la personne qui fait appel à ses services. Professionnel du droit, il assure la défense des intérêts de son client. Son rôle est donc essentiellement partial et son objectif est de trouver la meilleure solution pour résoudre les problèmes rencontrés par son client, en faveur de celui-ci, dans le dossier qu'il traite pour lui. Même si l'avocat a l'obligation d'être loyal à l'égard de son client, il conserve néanmoins son indépendance à l'égard de celui-ci et n'agira que dans le respect des règles en vigueur.

Outre les procédures devant les tribunaux qu'il peut mener pour son client, il formule souvent à celui-ci des propositions de transaction, négocie en ce sens avec la ou les parties adverses et, dans certains cas, suggère une **conciliation**, une médiation. Celle-ci ne pourra, évidemment, être menée par l'avocat déjà consulté dans l'affaire. L'éventualité de la médiation, sa portée ainsi que le choix du médiateur peuvent être discutés avec l'avocat. Il est possible que la médiation intervienne à tout moment au cours du conflit (avant ou pendant une procédure) et concerne tout ou partie de celui-ci. En cours de médiation, l'avocat demeure le conseiller technique de son client et éclaire ce dernier sur la portée des choix qu'il est amené à faire. Après la médiation, l'avocat peut apporter son aide pour que l'accord intervenu soit juridiquement finalisé et que ses effets soient garantis.

## LES PSYCHO-SOCIAUX

Le travail du thérapeute ou du travailleur social peut se faire en parallèle à une médiation.

Ex : un travailleur social peut aider son client dans la réalisation d'un budget, dans le soutien d'une démarche éducative, dans l'aide sociale en général.

Une thérapie peut être proposée au couple ou à un seul des partenaires qui souhaite travailler sur son évolution personnelle. Le thérapeute aide, en effet, son client à éclaircir ses difficultés personnelles, à exprimer ses sentiments, à améliorer sa capacité à maîtriser des situations difficiles. Il cherche les relations entre le passé et le présent. Il peut utiliser le rapport entre le client et le thérapeute (transfert & contre transfert) comme moyen de promouvoir des changements.

**JUGE, ARBITRE, OMBUDSMAN & MÉDIATEUR : COMPARAISONS**

<b>Juge</b>	<b>Arbitre</b>	<b>Ombudsman</b>	<b>Médiateur</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Décide</li> <li>• Statue, tranche</li> <li>• Départage</li> <li>• Dit le droit</li> <li>• Imposé</li> <li>• Seul le problème posé sera traité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Décide</li> <li>• Statue, tranche</li> <li>• Départage</li> <li>• Dit le droit</li> <li>• Choisi par les parties</li> <li>• Tous problèmes peuvent être traités</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suggère des solutions</li> <li>• Ne tranche pas le litige</li> <li>• Propose des compromis</li> <li>• Formule des recommandations</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiers impartial/multipartial</li> <li>• Rétablit le dialogue</li> <li>• Facilite la communication</li> <li>• Concilie les points de vue Valorise les parties</li> <li>• Aide les partenaires à la décision par un processus;</li> <li>• Analyse les faits, explore les intérêts, les besoins,...</li> </ul>
• Gagnant / Perdant	• Gagnant / Perdant	• Gagnant / Perdant ou ½ gagnant – ½ perdant	• Gagnant / Gagnant
• Relation compromise	• Relation compromise		• Relation préservée
• Exécution forcée	• Exécution forcée	• Exécution volontaire	• Exécution consentie

**LA MÉDIATION FAMILIALE**

Outil au service des familles, la médiation familiale vise à restaurer ou à préserver les liens familiaux. Le but est de prévenir les conséquences associées à la rupture du couple. Elle repose sur une démarche volontaire des familles qui sollicitent l'intervention confidentielle et impartiale d'une tierce personne neutre – le médiateur familial – afin de répondre à des aménagements du quotidien qui leur paraissent nécessaires, mais dont les modalités d'élaboration restent difficiles. La dimension éducative de la pratique de médiation est centrale. Le recours à la médiation familiale concerne toutes les situations conflictuelles liées à la famille entendue dans sa diversité, à savoir: les relations parents/enfants; les relations grands-parents/petits-enfants; les familles recomposées; les questions de succession; la prise en charge d'un parent âgé; les difficultés liées au maintien des relations parents-enfants, le manque de dialogue entre les membres d'une même famille... La médiation familiale peut également intervenir dans le cadre d'une séparation et/ou d'un divorce pour permettre aux conjoints d'aménager les modalités de vie liées à cette rupture et ce en tenant compte des besoins de chacun (parents/enfants) et dans une perspective de maintien des rôles parentaux.

**POINTS ABORDÉS AVEC LE MÉDIATEUR :**

- > Clarification de la décision de se séparer ;
- > Lieux de vie de chacun ;
- > Expression des intérêts et besoins concrets, clarification des décisions à prendre ensemble (autorité parentale conjointe) à propos du domicile de l'enfant, du choix de l'enseignement, du type de médecine, des choix religieux,...
- > Modalités d'hébergement et de relations personnelles parents/enfant. Ex: accueil principal chez l'un, un week-end sur deux et la moitié des vacances chez l'autre ou hébergement alterné différencié (par ex: 5 jours chez l'un et 9 jours chez l'autre) ou hébergement alterné égalitaire (par semaine, par quinzaine, par X jours,...);
- > Relations personnelles avec la famille élargie ;



- > Modalités d'intervention dans les frais concernant l'enfant :
  - Frais ordinaires : éducation, santé, activités parascolaires, repas,...
  - Frais extraordinaires qui nécessitent l'accord préalable à la dépense sauf cas d'urgence : soins spéciaux, classe de neige, classe verte, stages,...
- > Modalités d'intervention vis-à-vis de l'autre conjoint ;
- > Partage du patrimoine commun.

#### Relation paternelle<sup>2</sup>

Qui se met parfois en colère ?  
C'est mon père  
Qui me protège de ses grands bras ?  
C'est mon papa  
Qui me dit tout ce que je dois faire ?  
C'est mon père  
Qui me câline et joue avec moi ?  
C'est mon papa  
Qui dit la loi et me donne des repères ?  
C'est mon père  
Qui me rapporte poupée, voiture, ballon...  
C'est mon papa

Devinez celui que je préfère  
C'est mon papa ou c'est mon père ?  
Vous ne le savez pas ?  
Moi, j'ai besoin des deux à la fois.

#### Relation maternelle<sup>3</sup>

Qui prend parfois un air sévère ?  
C'est ma mère  
Qui me console et me rassure si souvent ?  
C'est ma maman  
Qui me dit tout ce que je dois faire ?  
C'est ma mère  
Qui me gâte et joue avec moi de temps en temps ?  
C'est ma maman  
Qui me met des limites et des règles claires ?  
C'est ma mère  
Qui me prépare des plats épatants ?  
C'est ma maman

Devinez celle que je préfère  
C'est ma maman ou c'est ma mère ?  
Vous ne le savez pas ?  
Moi, j'ai besoin des deux à la fois.

<sup>2</sup> Jacques Salomé & Kathleen Geerlandt « Découvrir la communication relationnelle dès l'enfance » Éd. Jouvence, 2002, France

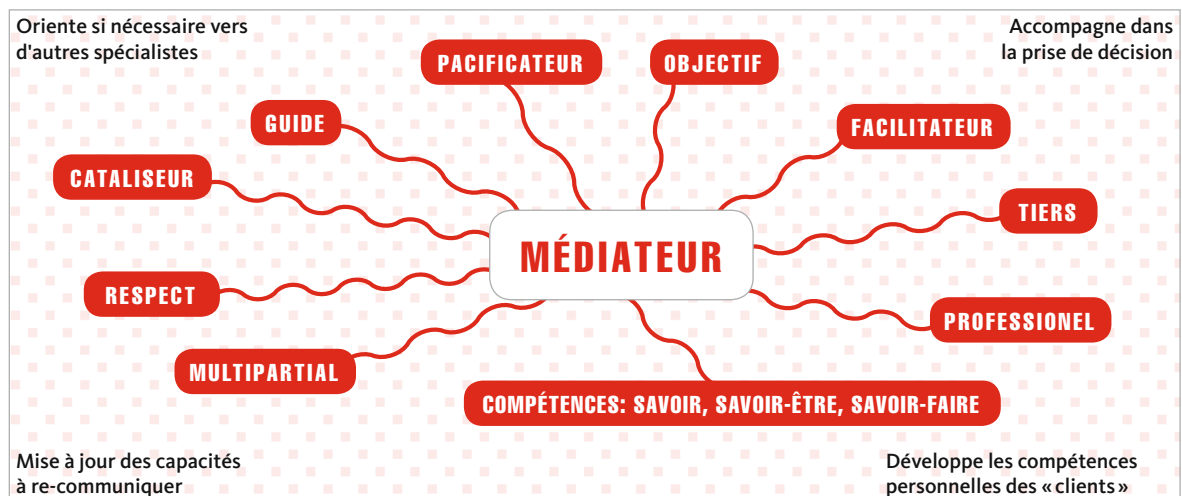
<sup>3</sup> Idem

Cette démarche s'inscrit dans une optique de soutien et d'accompagnement à la coparentalité pour permettre notamment à l'enfant le maintien des liens avec ses deux parents, au-delà de la séparation. En ce sens, les parents ont la possibilité de co-construire leur convention de séparation/divorce. Les décisions prises sont alors consignées dans une entente qui est remise à chacun des parents. Ces derniers peuvent la faire homologuer par un magistrat. Dans cette optique, la médiation constitue un moyen pour chacun d'être acteur des décisions qui seront prises. Ils élaborent ensemble des solutions qui répondent aux besoins et intérêts de chacun des membres de la famille, tous gagnants, dans un esprit de co-responsabilité parentale.

## CONCLUSIONS

La médiation se développe dans tous les domaines de la vie. Depuis de nombreuses années elle fait l'objet de promotion (directives) par la Communauté Européenne. En Belgique, la médiation est implantée depuis fin des années quatre-vingt dans le domaine familial. Elle s'est développée dans le domaine scolaire, entre auteur et victime, dans la cité,...

La loi du 21/02/2005 invite tout un chacun à recourir à la médiation dans le domaine familial, civil et commercial et social plutôt qu'à la procédure judiciaire contentieuse.





## SE FORMER

Être médiateur, c'est :

- > Avoir des connaissances : SAVOIR ;
- > Agir avec compétences : SAVOIR-FAIRE ;
- > Respecter l'autre, avoir des aptitudes : SAVOIR-ÊTRE.

SAVOIR, SAVOIR-FAIRE & SAVOIR-ETRE – en tenant compte de l'évolution sociale, de nos lois, mentalités et découvertes relatives à l'être humain – demande une formation appropriée et implique une remise en question personnelle régulière. « Ces trois éléments contribuent à la constitution de l'identité professionnelle du médiateur, assurant à ses partenaires une véritable crédibilité et aux utilisateurs une rigueur et une qualité ».<sup>4</sup>

### Réflexions sur les compétences, les aptitudes du médiateur dans son rôle de tiers multipartial

En venant momentanément trianguler la relation, la présence du médiateur va ouvrir un espace de rencontre différent entre les personnes. Les finalités reprises dans la formation des médiateurs précisent qu'à partir d'une approche multidisciplinaire, le médiateur doit être capable :

- > D'observer, d'analyser et de faciliter les relations interpersonnelles ;
- > De créer les conditions d'une écoute multiple ;
- > De reconnaître son propre vécu et de s'en distancer ;
- > De se décentrer par rapport à ses propres références ;
- > De gérer l'expression des émotions ;
- > D'ouvrir et de restaurer le dialogue ;
- > De décoder les caractéristiques institutionnelles ;
- > D'identifier et d'analyser les contraintes et les ressources de l'environnement ;
- > De développer de manière créative la recherche de solutions et d'en permettre l'expérimentation.

---

<sup>4</sup> Charte de formation à la médiation – Paris, juin 1999.



La formation en médiation est organisée en Belgique depuis 1991, sur deux ans, sous forme de 8 modules capitalisables (11h/semaine). La formation porte sur les connaissances, les compétences et les aptitudes du médiateur. Ce temps d'apprentissage (800h) est l'occasion de confronter les compétences du médiateur aux différentes étapes du processus de médiation et à sa pratique. Un stage supervisé (160h) et un travail de fin d'études est à réaliser par l'étudiant avant l'obtention du diplôme.

La formation est ouverte aux travailleurs sociaux, psychologues, éducateurs, juristes,... Ces professionnels peuvent développer de nouvelles compétences par une formation spécifique en médiation. Un diplôme d'État clôture la formation.

### **POST-GRADUAT EN MÉDIATION – DIPLÔME DE LA COMMUNAUTÉ FRANÇAISE**

La formation en médiation a débuté en 1991 dans les Instituts de Promotion Sociale, organisés ou subventionnés par la Communauté française de Belgique.

La formation allie des aspects théoriques et pratiques. Elle vise des compétences à la fois techniques, intellectuelles et de développement personnel. La formation permet aux étudiants de créer et de développer un modèle de médiation approprié au secteur auquel ils s'adressent et à leur personnalité. Le programme vise la formation à la médiation en général. Il est organisé par modules capitalisables de +/- 11h/semaine soit +/- 800h sur 2 ans. Chaque module fait l'objet d'une évaluation. La réussite des 8 modules dont les stages (160h/2 ans) et l'épreuve intégrée permet d'obtenir le diplôme de médiateur.

#### **BLEGNY (Liège)**

Institut d'Enseignement de Promotion Sociale – Communauté Française de Belgique

Rue Julien Ghuysen – 4670 Blégny

Tel. +32(0)4/387 94 11

<http://www.iepscf-blegny.be>

[info@iepscf-blegny.be](mailto:info@iepscf-blegny.be) ou [promsoc@iepscf-blegny.be](mailto:promsoc@iepscf-blegny.be)

#### **BRUXELLES**

Institut R. Guibert – Institut de Promotion Sociale – Région Bruxelles-Capitale

1 av. E. Gryson Bâtiment 4c 2<sup>e</sup> étage – 1070 Bruxelles

Tel. +32(0)2/526 75 40

<http://www.ceria.be/irg/>

[secretariat.irg@ceria.be](mailto:secretariat.irg@ceria.be)

#### **DOUR (Mons)**

Institut d'Enseignement de Promotion Sociale – Communauté Française de Belgique

84 rue de Boussu – 7370 Dour

Tel. +32(0)65/65 24 47 – fax. +32(0)65/65 51 64

<http://www.users.belgacom.net/iepscf.dour>

[iespcf.dour@belgacom.net](mailto:iespcf.dour@belgacom.net)

#### **GRIVEGNEE (Liège)**

Centre de Promotion sociale pour éducateurs – libre

25 rue des Fortifications – 4030 Grivegnée

Tel. +32(0)4/343 00 54

<http://www.cpse-liege.be>

[cpse@swing.be](mailto:cpse@swing.be)

**ROUX**

rue de Courcelles 10 à 6044 ROUX.

Tel. +32(0)71.45.11.08 – Fax. +32(0)71/45.53.63

<http://www.cesa.be>

**SERAING (Liège)**

Institut d'Enseignement de Promotion Sociale – Province de Liège

48 rue C. Trouillet – 4100 Seraing

Tel. +32(0)4/330 72 93 ou N° Vert: 0800 14 162

<http://www.ens.provincedeliege.be>

[psseraingsup@provincedeliege.be](mailto:psseraingsup@provincedeliege.be) – [anne.faniel@provincedeliege.be](mailto:anne.faniel@provincedeliege.be)

**FORMATIONS PRIVÉES / AGRÉÉES – COMMISSION FÉDÉRALE DE MÉDIATION**

La Commission Fédérale de Médiation a été instituée par la loi du 21 février 2005, près du Ministère de la Justice. Elle se charge d'agréeer les médiateurs dans le domaine familial, civil & commercial et en droit social. Elle a établi des critères pour la formation (de base et continue) des médiateurs habilités à effectuer des médiations judiciaires, un code de bonne conduite et veille au respect de ceux-ci. Elle agrée les formations et les médiateurs.

La Commission donne également des avis à tous services ou ministères qui la sollicitent. Pour tout renseignement, visiter le site : [www.just.fgov.be/bemiddeling-mediation](http://www.just.fgov.be/bemiddeling-mediation).

## OÙ TROUVER UN MÉDIATEUR ?

### SERVICES QUI ONT PARTICIPÉ AU DVD

- > Centre Européen de Médiation (asbl)  
119 rue de l'Hôtel des Monnaies – 1060 Bruxelles  
Tel. +32(0)2/537 34 15 – Gsm. +32(0)476/261 216  
[helene.vds@gmail.com](mailto:helene.vds@gmail.com)
  
- > Maison de la Famille (asbl) (Maison des solidarités)  
22 rue de Bosnie – 1060 Bruxelles  
Tel. +32(0)2/539 34 43 – Fax. +32(0)2/538 81 99
  
- > Service de Médiations au sein du Service de Cohésion sociale  
Cellule Égalité des Chances de la Ville de Namur  
Hôtel de Ville – 5000 Namur  
Médiation dans la Cité: Tel. +32(0)81: 24 64 84 – Fax. +32(0)81/24 63 99  
[maria.ruisi@ville.namur.be](mailto:maria.ruisi@ville.namur.be)  
Médiation logement: Tel. +32(0)81/24 65 65 Fax. +32(0)81.24.63.99  
[sehriban.saritas@ville.namur.be](mailto:sehriban.saritas@ville.namur.be)  
Médiation et relation interculturelle: Tel. +32(0)24.65.73 Fax. +32(0)81.24.63.99  
[minterculturelle@ville.namur.be](mailto:minterculturelle@ville.namur.be)

### AUTRES SERVICES

- > Il vous est aussi possible de trouver un médiateur dans votre Commune, dans un Planning familial, dans l'École de votre enfant,.... sur le site de l'UBMP [www.ubmp-bupb.org](http://www.ubmp-bupb.org) ou sur le site de la Commission Fédérale de Médiation [www.just.fgov.be/bemiddeling-mediation/](http://www.just.fgov.be/bemiddeling-mediation/)

## LEXIQUE

### Assistance judiciaire

Prise en charge des frais de la médiation par le Ministère de la Justice. La loi du 21/02/2005 sur la médiation a prévu d'ouvrir la possibilité de l'octroi de l'assistance judiciaire pour tout processus de médiation qu'il soit volontaire ou judiciaire (art. 665§5° du code judiciaire). Pour la procédure, voyez sur le site de l'Union Belge des Médiateurs Professionnels (UBMP-BUPB-BUPM) – [www.ubmp-bupb.org](http://www.ubmp-bupb.org)

### Cadre

Il se caractérise par des références fixes (lieu, temps, règles, espace,...). Il se compose de règles et de limites (sérénité), d'éléments fixes, stables et neutres qui caractérisent la situation de médiation. Cadre et processus ont un rapport contrasté. Le processus (contenu) est caractérisé par sa variabilité, par une évolution interactive. Le cadre de la médiation questionne d'autres cadres : cadre de référence de chaque personne (médiateur, partenaires, famille,...), le cadre institutionnel dans lequel s'inscrit la pratique.

### Caucus

Aparté de courte durée qui s'intègre au sein d'un entretien conjoint. Cette interview s'effectue successivement avec chacun des partenaires et ce, dans le but de débloquer une situation.

### Commission Fédérale de Médiation – loi du 21/02/2005

Elle est chargée d'agréer les médiateurs dans le champ familial, social, civil & commercial (actifs au niveau judiciaire).

[www.just.fgov.be/bemiddeling-mediation](http://www.just.fgov.be/bemiddeling-mediation)

### Concilier – Conciliation

Conciliare = réunir. L'objectif de la conciliation est d'aider les parties en conflit à résoudre un litige et à trouver un accord.

### Consentement à la médiation / Protocole de médiation

Ce document est signé par chacune des parties dès le début de la médiation. Il reprend l'engagement de chacun à respecter les règles de fonctionnement de la médiation ainsi que les sujets qui seront abordés et les modalités pratiques et financières.

### Déontologie

Règles et principes qui régissent la profession de médiateurs.

### Désaccord – différend – conflit

Gradation d'une mésentente non réglée

### Espace-rencontre

Lieu de supervision du droit aux relations personnelles. Il permet de rétablir dans un lieu « tiers » et sécurisant, la relation entre l'enfant et son parent non hébergeant lorsque cette relation est compromise par un climat de tensions, de violences ou de contacts altérés. L'espace-rencontre est limité dans le temps. Il vise à restituer le plus rapidement possible la gestion et la maîtrise de la situation aux parents.

**Génogramme**

Représentation graphique de la famille et de ses liens conjugaux et parentaux

**Homologuer**

Approbation par le tribunal

**Impartialité**

Absence de parti pris. Il concerne la relation entre le médiateur et les parties. Le médiateur est attentif aux sentiments qu'il peut éprouver à l'égard d'une partie (attention aux phénomènes de sympathie ou d'antipathie).

**Indépendance**

Elle est relative aux diverses formes d'autorité (hiérarchique, culturelle, morale,...) Pour le professionnel, l'indépendance consiste à ce qu'il ne soit pas subordonné à une autorité supérieure. Plus que d'un statut, il s'agit d'une posture professionnelle par rapport à toute autorité qui lui confie une mission. Sa mission ne l'astreint pas à devoir rendre des comptes sur le déroulement du processus de médiation. Il doit pouvoir garantir son indépendance hiérarchique et culturelle.

**Interculturel**

Relations entre personnes de cultures différentes

**Médiants / médiés**

Parties en conflit, partenaires, clients, personnes

**Médiateur**

Il a suivi une formation en médiation et poursuit sa formation continue. Il est garant du cadre, du processus et du respect des règles de communication au sein du processus de médiation. Il est tenu au secret professionnel, à la confidentialité, à la transparence. Tiers impartial, neutre à l'égard des parties et de leur histoire, indépendant par rapport à l'institution dans laquelle il travaille ou celle qui lui confie des médiations.

**Médiation**

Médiane, médiare = être au milieu, mettre du tiers, de l'entre deux. La médiation est un processus. Elle peut se conclure par un accord toutefois ce n'est pas son but essentiel. La pratique peut être orientée vers la résolution d'un problème ou vers la communication et la restauration du lien entre partenaires.

**Médiation directe**

Rencontre entre parties gérée par le médiateur. Cette médiation restaure le lien, permet le dialogue. Elle est privilégiée dans les conflits familiaux, les relations de quartier, interculturelles,...

**Médiation indirecte / navette**

Les échanges entre partenaires s'effectuent à l'intervention du médiateur. Il n'y a pas de rencontres directes. Cette intervention est utilisée lorsque les parties ne souhaitent pas se rencontrer ou lors d'éloignement géographique, et veulent néanmoins trouver une solution amiable.

**Multiculturel**

Juxtaposition de cultures différentes

**Multipartial**

Écoute multidirectionnelle et dans un souci d'impartialité.

**Neutralité**

Désigne généralement un positionnement d'abstention bienveillant, l'absence d'implication personnelle. La neutralité implique une attitude de distanciation par rapport aux valeurs, aux croyances aux idées reçues, aux préjugés, aux références économiques, sociologiques, culturelles, politiques,... Le médiateur tend vers la neutralité. En médiation, la neutralité caractérise le positionnement du médiateur par rapport aux parties, à leurs histoires, à la solution adoptée,...

**Processus**

La médiation consiste en l'expression, la mise à plat, la clarification du sens des difficultés permettant un regard nouveau sur ce qui fait problème ; puis la prise de conscience de la portée des décisions et des responsabilités à assumer. En cela la médiation est un processus évolutif qui comporte différentes étapes (état de la situation, responsabilités, modalités pratiques). Le médiateur accompagne celui-ci et propose des outils pour conduire la dynamique de changement.

**Recadrer**

Recentrer la discussion sur le sujet choisi, rappeler les règles de la médiation, le rôle du médiateur

**Reformuler**

Redire avec ses propres mots ce qui vient d'être exprimé. Clarifier. Résumer.

**Règles de la médiation**

Parler de soi « Je », de son ressenti, adhérer, coopérer, respecter la sécurité, se responsabiliser, respecter la confidentialité, transparence.

**Supervision / intervision**

Processus de réflexion autour de la pratique professionnelle entre médiateurs (intervision) ou avec un professionnel extérieur (supervision). Elle permet au médiateur de prendre du recul par rapport aux situations présentées, nommer, analyser, recadrer et ainsi améliorer ses compétences et ses habilités.

**Techniques / outils**

Écoute active, empathie, clarifier, génogramme, questions ouvertes, recadrer, reformuler, remue-méninges/ brainstorming, reconnaissance mutuelle, résumer, utiliser des critères objectifs, dégager les VIBES (Valeurs, Intérêts, Besoins, Émotions, Sentiments), fixer des micro-objectifs, caucus,...

## NOTIONS COMPLÉMENTAIRES

### LA MÉDIATION DANS DIVERS CHAMPS

#### **Médiation entre auteur & victime / médiation locale / médiation pénale**

La médiation peut être envisagée dès le dépôt de la plainte (médiation locale), lorsque celle-ci est orientée par le Parquet (médiation pénale) ou à tout autre moment (avant, pendant ou après jugement) à la demande d'une des parties & acceptée par l'autre (médiation auteur/victime). La médiation auteur /victime relève de plusieurs législations ainsi, la Médiation pénale est introduite dans le Code d'instruction criminelle (loi du 10 février 1994). La loi du 22 juin 2005 introduit des dispositions relatives à la médiation dans le Code de procédure pénale et dans le Code d'instruction criminelle et peut constituer une alternative aux poursuites.

#### **Médiation dans la Cité**

La médiation de voisinage ou de quartier (entre personnes ou groupes) est bien souvent intégrée dans une politique locale de sécurité.

#### **Médiation interculturelle**

Médiation effectuée entre personnes de cultures différentes

#### **Médiations à l'école / médiation scolaire**

La médiation faite par un médiateur adulte concernant un différend entre adulte/jeune, jeunes entre eux et/ ou médiation faite par un médiateur pair dans des situations conflictuelles entre enfants. La médiation scolaire (médiateur adulte) relève d'une compétence communautaire. En Communauté française, elle a été instaurée par le décret du 30 juin 1998 visant à garantir à tous les élèves des chances égales d'émancipation sociale.

#### **Médiation sociale – loi du 21/02/05**

Conflits organisationnels et/ou interpersonnels au sein de l'entreprise, l'institution, l'organisation.

Ex: relations de travail, harcèlement,...

#### **Médiation civile et commerciale – loi du 21/02/05**

Désaccords, conflits d'ordre civils ou commerciaux.

#### **Médiation familiale**

La médiation concerne tous les membres de la famille par ex.: parents, grands-parents, petits-enfants,... dans toutes situations telles que : séparations, successions, conflits entre parents/adolescents, conflits dans la fratrie,...

## BIBLIOGRAPHIE : LECTURES CHOISIES

- BERUBE, Linda « Rompre sans tous casser », Éd. De l'homme, Québec, 2001
- BONAFE-SCHMITT, Jean-Pierre « La médiation: une justice douce », Éd. Syros/Alternatives, 1992
- BONAFE-SCHMIDT, DAHAN SALZER, SOUQUET, VOUCHE, « Les médiations, la médiation? » Éd. Erès / Trajets
- COHEN Emerique M. « Le choc culturel » in Antipodes, 1995
- CRARY Elizabeth, « Négocier ça s'apprend tôt! pratique de résolution de problèmes avec les enfants de 3 à 12 ans » traduit de « Kids can cooperate, éd Namur, Université de Paix », 1984
- DENIS, HACKEN, LECOCQ, LEONARD, MOTTIAUX, STRUELENS, VAN DORSLAER, « Graines de médiateurs... médiateurs en herbe », Éd. Memor, Bruxelles, 2000
- DENIS, Claire « La médiatrice et le conflit dans la famille », Éd. Erès / Trajets, 2001
- DIAZ Babeth & LIATARD-DULAC, Brigitte « Contre violence et mal-être. La médiation par les élèves. », Éd. Nathan pédagogie, Paris, 1998
- FAGET Jacques « La médiation... essai de politique pénale », Éd. Erès / trajets, 1997
- FISHER Roger & BROWN Scott « D'une bonne relation à une négociation réussie », Éd. Seuil, 1991
- FISHER Roger & URY William « Comment réussir une négociation », Éd. Seuil, Paris, 1982
- GUILLAUME-HOFNUNG, Michèle « La médiation », Éd. PUF / Que sais-je? , Paris, 1992
- LASCOUX J.L. « Pratique de la médiation », Éd. ESF, Issy-les Moulineaux, 2001
- LEVESQUE, Justin « Méthodologie de la médiation familiale », Éd Erès, 1997
- MICHALSKI Serge « Ces mots qui provoquent des maux », Éd. L. Courteau / Cohésion, Québec, 1992
- MORINEAU Jacqueline « L'esprit de la médiation », Éd. Erès / trajets 1998
- ROSENBERG Marshall « Les mots sont des fenêtres (ou des murs). Introduction à la communication non-violente. », Éd. Jouvence, 1999, France
- SAJ dépliant « Si c'était simple.... ça se saurait... » Comment se séparer en préservant les enfants, Éd. Service d'Aide à la Jeunesse – Bruxelles
- SALOME Jacques « Parle-moi... j'ai des choses à te dire », Éd. De l'homme, Québec, 1982
- SALOME Jacques & GEERLANDT Kathleen « Découvrir la communication relationnelle dès l'enfance », Éd. Jouvence, 2002, France
- SIX Jean-François « Le temps des médiateurs », Éd. Seuil, Paris, 1990
- TIMMERMANS-DELWART Joëlle « Devenir son propre médiateur, se connaître, communiquer, transformer ses conflits », Éd Chronique sociale, Lyon, 2004
- WATZLAWICK Paul « Une logique de la communication », Éd. Seuil / Points essais, 1979

Avec le soutien de

