



Médiations asbl

Centre de formation agréé par la Commission Fédérale de Médiation

Les témoignages et les extraits des carnets de bord des formés des sessions 9 à 17

Quelques extraits des « Carnet de bord » avec l'autorisation de leurs auteurs. Merci pour leur implication.



Session 9 : 2005

Je remercie l'ASBL médiations pour la très bonne formation dont j'ai bénéficié avec des formateurs motivés, intéressants et orientés vers la pratique!

Il est aussi très pédagogique de permettre de refaire certains modules plus tard, lorsqu'on se pose des questions et qu'on a un peu de pratique professionnelle

Alexandra GENOT, avocate

❖ Session 10 : 2007-2008

Questions posées (attentes, objectifs)

J'avais besoin d'une formation concrète, pratique, donnant priorité aux méthodes directement liées à la réalité du travail de médiateur. J'étais en attente d'outils directement utilisables dans la communication pour donner un maximum de chances aux médiations qui allaient se dérouler dans mon bureau et où je serais médiatrice.

L'aspect que je trouvais le plus important dans la médiation étant celui de la relation communicationnelle, j'avais besoin de m'outiller et surtout de pratiquer via des exercices afin de pouvoir m'améliorer et découvrir des nouvelles pistes.

La **diversité des approches** des formateurs m'ont aidé dans ma confiance en moi pour oser et avancer à ma mesure, en gardant en mémoire les lignes directrices de la méthodologie de la médiation. En effet, cette diversité montrait que chacun a sa manière de travailler et d'adapter les bases communes qu'il a. C'est cela qui m'a aidé à me dire que je ne devais pas automatiquement calquer exactement ma pratique sur quelqu'un d'autre et que si je ne faisais pas exactement comme un quidam, cela ne voulait pas automatiquement dire que j'étais dans l'erreur.

Au niveau de l'**impartialité ou la multi-partialité**, j'ai réalisé la difficulté de trouver un juste milieu entre le fait de rétablir un équilibre pour que chacun puisse être entendu (et s'exprimer) de manière équitable et par ailleurs ne pas prendre le parti du plus faible. Les pistes que j'ai trouvées lors des cours étaient les suivantes : passer le relais pour que quelqu'un d'extérieur aide au rétablissement de cet équilibre (thérapie, consultation d'un avocat, etc.) avant que ne puisse s'entamer le travail de médiation si ce dernier est possible, lorsqu'on est parfois plus sensibles à l'une des parties : garder des attitudes impartiales, s'assurer que tous les aspects ont été abordés (notamment quand la répartition des biens ne semble pas équitable lors d'une séparation), envisager les conséquences des accords à long terme, anticiper les problèmes.

Par ailleurs, dans notre recherche d'**équité** pour les parties dans les accords, il s'agit d'être attentif à la valeur adaptée des choses. Qu'il s'agisse d'une valeur liée aux besoins différents (notamment liés à l'âge, le sexe, etc.) ou d'une valeur symbolique, ces deux notions n'ont pas

spécialement de rapport avec la valeur pécuniaire. Il est donc essentiel de voir avec chacun ce que représente l'équité pour eux et leurs besoins.

La déontologie:

L'aspect juridique de la médiation tels que le cadre judiciaire de la médiation, l'homologation des accords, l'agrément des médiateurs, les délais d'appel et d'opposition, etc. furent très riches à apprendre. La question qui m'a le plus interpellée est celle du relais à faire aux juristes et aux avocats. En effet, notre service étant composé d'un service juridique, nous nous sommes posé la question de savoir de quelle manière nous pourrions collaborer : faire appel à eux lors d'une séance, hors de la séance, demander aux médiateurs de faire eux-mêmes les démarches pour être conseillés juridiquement ? Lors de démarches auprès d'autres services, nos collègues juristes ont trouvé des exemples de chacune de ces pratiques. Une réflexion plus approfondie est reprise dans la conclusion dans la partie des questions encore ouvertes.

Lors de la formation, au-delà de l'aspect légal de la déontologie, j'ai apprécié d'avoir des exemples concrets de l'application de ce principe. Notamment l'attitude à avoir lorsque nous rencontrons un usager en dehors du bureau, etc.

Tant au niveau personnel que professionnel le travail sur **le choix** a été très enrichissant. Les exercices qu'on a faits m'ont aidée à oser des choix et à réaliser également leur difficulté. J'ai réalisé que j'avais tendance à attendre que les autres choisissent avant de choisir moi-même mais qu'il s'agissait également d'un choix. La prise de conscience de tous les facteurs qui m'amènent à certains choix était intéressante mais j'ai été frustrée dans l'exercice de ne pas pouvoir expliquer mon choix et me «justifier » lorsque je craignais que d'autres n'aient pas été satisfaits dans leur choix. J'ai appris à être attentive à savoir pourquoi je fais un tel choix, pourquoi je ne fais pas un autre choix, pourquoi je laisse venir les choses. L'impact professionnel de cette prise de conscience relève de « l'empowerment », c'est-à-dire permettre aux personnes de se réapproprier les litiges et le potentiel de résolution.

Annexe : Ebauche de réflexion sur la question juridique

Si médiation en cours au sein de l'équipe, les juristes ne devraient pas donner de conseils individuels à l'une ou l'autre partie mais uniquement des informations juridiques objectives aux deux parties en même temps. Le fait, pour la cellule aide juridique, de donner des conseils subjectifs à l'une ou l'autre partie risquerait d'une part de mettre les juristes dans une position délicate par rapport aux parties (conseil donné à quelle partie ? Quelle attitude adopter vis-à-vis de l'autre partie ?) mais risquerait aussi d'empêcher un travail en équipe, en imaginant par exemple qu'une des parties en médiation demande un conseil à un juriste en invoquant des éléments dont il n'a pas fait état en médiation. Quid par la suite si on souhaite évoquer la situation en réunion d'équipe et que médiateur et juristes ont des infos différentes ? Se pose aussi les questions ; et s'il y a des délais de procédure qui risquent de passer ? Et si l'accord est basé sur une méconnaissance des droits (ex : préavis, rupture de bail, etc.) qui pourraient avantager l'un ou l'autre ?

Une idée serait d'expliquer dès le départ aux médiateurs et d'indiquer dans la convention de médiation que :

- Ils peuvent, en cours de médiation, prendre les informations juridiques qu'ils souhaitent auprès d'un service d'aide juridique, d'un avocat...
- S'ils souhaitent faire appel à la cellule aide juridique, c'est pour demander ensemble des informations objectives.

Emmanuelle Paternostre, Médiatrice, guidance budgétaire



Objectifs de départ :

Mes objectifs de départ étaient de 2 ordres, professionnel mais également personnel. Professionnel car j'ai été affectée au poste de médiatrice locale au sein de la zone de police 5344 sans avoir jamais été formée à la médiation. Il fallait donc, dans un délai court, pouvoir correctement accueillir les personnes qui étaient adressées au service via le parquet ou les services de police.

Dans mon parcours personnel, même si je n'ai pas choisi le poste de médiatrice, je souhaitais depuis longtemps réorienter ma carrière vers le « social ». Jusqu'à mon affectation récente, les opportunités ne se sont pas présentées ou en tout cas je ne les ai pas prises. Je pense que je n'étais pas prête à pouvoir entendre professionnellement une souffrance ou pour être plus précise, je ne me sentais pas capable de prendre en charge une souffrance. Sans formation, je me situais dans le schéma dramatique dans lequel je me voyais comme « sauveur » devant porter la souffrance des personnes prises en charge. La formation m'a permis de me situer comme médiatrice entre deux médiateurs.

Je résumerai dès lors mes objectifs comme les suivants :

- Pouvoir disposer des outils nécessaires pour mener des médiations ;
- Trouver une confiance en moi pour oser me lancer dans les médiations et quitter la crainte de « mal faire » ou « faire pire » ;
- Continuer à me former à de nouvelles techniques de communication.

Le deuxième objectif personnel qui m'est apparu au cours de la formation est de pouvoir sortir du domaine uniquement analytique et approcher la notion de système.

Il m'a été difficile de mentionner à la fin de chaque cours ce que m'avaient apporté les formateurs. Ce n'est qu'avec du recul que je peux percevoir les apports. Je reprends ci-après les étapes que j'ai ressenties.

Mes étapes dans la formation

1. La prise de conscience du langage corporel

Les premiers exercices sur le langage du corps ont été relativement éprouvants pour moi. Cette première partie de formation m'a sensibilisée à une écoute de mon corps qui ne m'est pas du tout familière. J'ai aussi réalisé qu'en tant que médiatrice, on est son propre instrument et que l'on ne peut faire l'économie de son langage corporel. C'est une dimension à prendre en considération sur laquelle je sais que je devrai continuer à travailler.

2. Jeu de rôle « Monsieur Léon »

(...)

Ce jeu de rôle a été révélateur pour moi. Je me suis entendue faire des commentaires que je ne me permettrais jamais de dire en dehors d'un jeu de rôle. C'est avec ce jeu de rôle que j'ai perçu qu'en qualité de médiateur, on est soi-même son propre outil et que l'on a à appliquer un processus. (...). Avec ce jeu de rôle, j'ai pris conscience de ce que signifie « endosser un rôle ». Endosser le rôle de médiatrice non seulement m'aide à me distancer de mes émotions, de ma sensibilité mais m'y oblige également.

(...)De là ressort l'idée que nos propres émotions font également partie du travail. Pour avancer et sans doute faire avancer certaines situations, il faut être le plus conscient possible de ce qui fait écho en nous. Cela permet de s'en distancer et rester réellement ouvert à l'autre dans une optique d'ouvrir tous les possibles et de ne pas s'enfermer dans nos propres travers. A ce moment-là, les exercices relatifs aux émotions (reconnaître les émotions qui nous habitent, notre humeur du moment, ...) ont pris tout leur sens. Cela renvoie à l'idée que les émotions que les autres me communiquent ou éveillent en moi font partie du travail soit de la médiation directement, soit d'un travail à entamer moi dans le cadre d'une supervision. Mes émotions existent, elles sont bien présentes mais elles font aussi partie du processus non seulement pour les médiateurs (les nommer) mais également pour moi. Je pense important de pouvoir répondre à des questions telles que : « qu'est-ce que cette situation éveille pour moi ou réveille chez moi ? En quoi suis-je sensible à cette situation en particulier ? Quelles sont mes représentations ou mes croyances par rapport à une telle situation ? ». Toutes ces questions participent au travail de requestionnement qu'en tant que praticienne, je vais tenter de garder éveillé pour continuer à évoluer afin d'éviter le plus possible l'écueil des certitudes.

(...)

3. L'approche systémique

(...)

4. Le droit à l'erreur

Chaque médiateur a, un moment ou l'autre, mentionné le droit à l'erreur. Le seul élément dont le médiateur est responsable est le respect du processus. Savoir que le médiateur n'a pas d'obligation de résultat est un grand point à intégrer. Je pense que je m'en approche un peu mais que je devrai encore le travailler. Sortir du triangle tragique ne m'est pas si évident. Arrêter d'avoir envie de bien faire, que les gens soient contents, que la situation s'arrange, trouver une solution coûte que coûte. Ce sont des travers dont je ne suis pas encore complètement sortie. C'est une des remarques qui avaient été formulées lors d'un des jeux de rôle : « les médiateurs ont trop aidé à trouver une solution ». C'est une remarque que j'ai particulièrement entendue et qui m'a remise en question.(...)

5. La règle de bienveillance

Une des règles que Ginette nous a données et que le groupe s'est approprié par la suite est la règle de bienveillance. Personnellement, j'associe intimement cette règle de bienveillance avec la notion de limites. Plusieurs fois, dans la pratique, je me suis posée la question de savoir où s'arrête la médiation et où commence la thérapie. L'on sait que la médiation peut avoir des effets thérapeutiques. Une des différences est qu'« en médiation, on peut utiliser un mouchoir alors qu'en thérapie, on peut vider la boîte de mouchoirs », dixit Monique.

Une de mes grosses craintes en entamant ma première médiation était de me trouver avec des situations trop lourdes à gérer ou de me retrouver mal à l'aise par rapport à certains récits. Savoir que la première personne avec qui je dois être bienveillante c'est moi et que je ne dois pas aller là où je ne suis pas à l'aise me rassure fortement pour ma pratique.

6. Le travail de comédiation

Lors de deux jeux de rôle, je me suis retrouvée en position de comédiatrice, (..). Ces deux exercices m'ont permis d'appréhender toute la difficulté de la comédiation.

Tout ce que l'on a vu en rapport avec l'accueil prend une acuité particulière lorsque l'on travaille en comédiation. Il faut réellement pouvoir mettre des mots sur ce que l'on a comme objectif, réfléchir à la position de chacun. Après l'entretien, il faut pouvoir débriefer et se dire quels ont été les travers ou les écueils du travail à deux.

6.1. Le positionnement de chacun

Je comprends dans le positionnement autant la place réellement prise dans l'espace que la place prise psychologiquement.

- La position

Lors du premier exercice, ma comédiatrice a modifié la position de sa chaise au moment où les médiateurs entraient dans la pièce. Nous étions dès lors placées de telle sorte que nous ne pouvions pas nous voir lors de l'entretien. Ça m'a été particulièrement difficile de diriger l'entretien avec quelqu'un dans mon dos et je me sentie encore plus seule que si j'avais dû mener l'entretien réellement seule.

- Le rôle de chacun et l'objectif

Avant le début de la comédiation, lorsque les deux médiatrices se sont réparti leur rôle, ma comédiatrice a demandé que je fasse l'accueil et qu'elle intervienne quand elle le jugerait utile. Nous n'avons défini aucun objectif pour la séance, nous ne savions aucune des deux ce que nous voulions mettre en place, on naviguait à l'aveugle. (...)

7. La diversité des formateurs

La formation propose un panel de formateurs qui, bien que respectant tous le processus, mettent l'accent, selon leur sensibilité et leur formation de base, sur un point qui leur paraît privilégié.

Chacun des formateurs a également insisté sur le fait qu'il y a autant de médiations qu'il y a de médiateurs.

Cela m'a renvoyé au fait que le processus doit être intégré, il doit servir de ligne directrice dans toutes les médiations mais que je dois l'appliquer comme moi je me sens le mieux. Une fois bien intégré, je dois pouvoir m'adapter également aux situations qui se présentent.

8. La supervision

Les séances de supervision ont complété les données théoriques que l'on avait reçues et ont permis une réelle application de celles-ci. Il est vrai que lorsque l'on est confronté à une situation, il n'est pas toujours aisé de se détacher émotionnellement. Un regard extérieur permet de remettre de l'ordre dans les informations reçues ou sur les objectifs à se donner pour la suite.

Les situations que nous recevons au service de médiation locale impliquent souvent beaucoup de violence. Sans une supervision solide, je ne me sentirais pas capable de suivre certains médiateurs. Il m'est actuellement indispensable d'être épaulée par une personne plus expérimentée que moi. De plus, je suis intimement convaincue que l'on ne peut travailler l'affectif des personnes sans se décharger soi-même au risque de s'y perdre ou de peser sur son environnement familial. Dès lors, je ne conçois pas le métier de médiateur sans supervision.

9. Conclusions

C'est avec beaucoup de tristesse que j'ai vu arriver la fin de la formation. Celle-ci a été l'occasion pour moi d'un nouveau départ professionnel mais également d'ouvertures imprévues sur le plan privé.

Sur le plan professionnel, la formation m'a apporté les outils de la médiation. J'ai intégré le processus de médiation et ses différentes phases. Sans ce bagage théorique, mes interventions auprès des personnes adressées à notre service auraient été désastreuses voire dangereuses. Je me sens maintenant capable d'intervenir en qualité de médiatrice. Il est à noter que les situations prises en charge par le service ont fortement augmenté depuis que ma collègue et moi sommes formées.

Il m'est évident qu'il me reste beaucoup de lacunes et que je dois continuer à me former. Je ne peux concevoir d'exercer le métier de médiatrice sans formation continuée mais la formation m'a aidée à me lancer.

Au cours de la formation, beaucoup d'éléments ont fait écho en moi. J'ai le sentiment de communiquer de manière plus ouverte et je le ressens particulièrement avec mes enfants. Je suis heureuse de pouvoir mieux accueillir leurs émotions et de les aider à s'exprimer.

La formation a aussi été l'occasion de belles rencontres. Chaque formateur a créé un climat de confiance dans le groupe qui a permis que chacun s'ouvre et que de vrais échanges s'effectuent. Je suis vraiment heureuse d'avoir participé à cette aventure.

Sophie Cornet. Médiatrice locale



Session 12- 31/3/09

Qu'est ce qui m'a pris le jour de septembre 2008 de téléphoner à l'asbl Médiations pour m'inscrire à cette formation ?

Moi qui déteste le conflit, qui le fuit et qui l'évite.

C'est la première piste de réflexion que j'ai en commençant à écrire ce carnet de bord.

L'envie très certainement de comprendre nos mécanismes mis en place depuis notre naissance, l'envie de me comprendre un peu plus, et de tenter de comprendre notre monde. Pour faire ce lien avec les cours, je citerais Dominique S, du cours de psycho qui nous a parlé de l'inconscient.

Donc, je ne peux dévoiler sur ces pages ce qui est déjà visible, conscient.

G. Debuyck dès le début de la formation, ouvre un champ de sens.

Avec la question : « qu'est ce qui donne sens à ta vie ? ».

Posée à chacun de nous, c'était l'écho de mon carrefour de vie.

J'ai répondu, « réaliser mes rêves d'enfant ».

Enfant, je voulais être psychologue ou journaliste.

Psychologue pour la compréhension des humains et mon propre fonctionnement.

Journaliste « pour témoigner et relater » avec part de « neutralité » que j'imaginai chez un journaliste. Témoigner sans jugements de ce qui est...

Alors la médiation pour qui ? Pour quoi ?

J'ai eu l'envie de trouver un espace de rencontre d'abord avec moi-même ;

- comprendre ma propre violence
- mon envie d'avoir raison
- mon envie de donner une belle image de moi ou ma vulnérabilité est cachée.
- Mon envie de contrôler l'autre
- Et out cela bien camouflé et pour ne pas faire ressortir cela j'ai toujours fui, le conflit. De peur d'exploser et d'anéantir (physiquement ou psychologiquement l'autre).

Est-ce que la médiation, pourra m'appriivoiser, ouvrir cet espace de compréhension, de ma peur de communiquer, de dire à l'autre ce que je suis, je sens, de remplacer la violence du NON dit pour la parole ?

Très vite, je me suis retrouvée dans un combat où je voulais donner l'image de moi efficace et qui sait comment rentrer en communication avec l'autre.

En même temps, cet espace de formation, m'a fourni l'opportunité d'exprimer dans mes colères, mon agressivité et mes tristesses.

Quand l'image de mon « moi idéal » m'est revenue dans la vidéo, je me suis vue dans ce que je ne voulais pas voir de moi, j'ai négocié une situation avec toute ma force de persuasion et de manipulation émotionnelle. Ma première réaction était d'abord de pleurer et ensuite, j'ai pris conscience peu à peu que cette force que j'ai en moi, c'est une force de vie et je pense que la médiation et sa pratique vont m'éclairer sur comment l'utiliser.

J'ai aussi été interpellée par la notion d'humilité du médiateur.

Difficile à percevoir au début, et ayant besoin d'être aimée et reconnue, être humble signifiait, pour moi, ne plus recevoir cette reconnaissance.

J'ai découvert dans cette formation mes propres blessures en lien directs avec l'autre.

J'ai découvert que le conflit parlait de l'intime, de nos blessures, des blessures de l'autre et que je pouvais être présente, être à l'écoute de mon propre conflit et du conflit de l'autre.

Cette formation, m'a donné les moyens, les pistes, la sécurité pour accéder à cela.

J'ai gagné en humanité, moi qui me suis beaucoup protégée de cette humanité.

Très vite, en novembre, j'ai pu trouver un travail en médiation et j'ai expérimenté (ce que je savais déjà, et que j'ai osé), ce que je découvrais au niveau de médiation en médiations pénales qui sont différentes, même si l'esprit est le même.

Je découvre peu à peu que le conflit peut exister et je n'ai pas à le fuir. Je reste encore cependant fragile à ce niveau-là.

Être médiateur c'est être au cœur dans le conflit, dans l'intime, dans les blessures.

C'est un terrain qui m'effraie encore.

J'ai découvert dans cette formation, un peu plus la présence à moi-même, les moments où je suis présente à moi et ceux où je suis présente pour l'autre, mes moments d'absence à moi-même et à l'autre. Comme une fuite dans l'ailleurs. Comme par exemple, en tant que médiateur, je ne sais plus quoi dire, quoi faire, quelle direction prendre.

Un des derniers cours en médiation scolaire m'ouvre une réflexion sur le travail de groupe. Je comprends le rôle du médiateur dans le sens du facilitateur, du conciliateur, et je ne comprends pas la troisième étape décrite « produire ».

C'est quoi produire en médiation ?

- produire un accord
- produire une solution
- produire une alternative ?

Ce que j'ai aussi appris c'est à décoller de l'image de quelqu'un qui sait.

Alors si le médiateur ne sait pas ce qu'il croyait savoir, qu'est ce qui lui donne la direction de l'entretien ?

La présence de chaque instant, des techniques nouvelles, la tête, le cœur.

La reliance dans tout cela ?

Alors, être médiateur c'est pas l'histoire d'une vie ?

C'est quoi aussi cette transparence du médiateur dont parle Jacqueline Morineau ?

Ne même pas dire son nom ?

Transparence du médiateur et à la fois présence absolue.

Qui de moi est alors transparent ?

Qui de moi est alors présent ?

Je me rends compte aussi que le conflit, ne débouche pas systématiquement sur la violence.

Si le médiateur est arrivé à ouvrir la piste de la parole, de l'écoute pour l'autre, à l'autre, peut être alors que le conflit devient une révélation de qui nous sommes face à l'autre ?

C'est peut-être la différence du vécu, d'opinions, de valeurs qui font la richesse à ce moment-là.

Comment transformer ce conflit en richesse ?

Comment transformer ses propres blessures envers l'autre en richesse ?

C'est un perpétuel questionnement qui rejoint mon rêve d'enfant.

Comment est faite l'huître ?

C'est par ses différentes blessures que naît la perle, non..... ?

Être médiateur c'est un repositionnement perpétuel.

C'est à chaque fois, se rencontrer dans ce qui nous paraissait pas possible et qui par un nouveau regard, ouvre un possible entre nous et donc je crois chez l'autre.

Est-ce que les personnes en médiation sont le reflet de qui nous sommes ?

Est-ce que nous ne sommes pas les reflets de qui ils sont ?

Est-ce que la médiation n'est pas cette danse du mouvement de vie, entre paroles, silences, blessures, présence et absence ?

Est-ce que être médiateur, n'est pas être et faire naître en soi cette qualité, d'être, de présence afin de permettre à l'autre de s'y rencontrer dans son être ?

Alors quelles sont les paroles qui mènent à cela ?

L'empathie et la reconnaissance de qui est l'autre, peut-être ?

Je voudrais remercier tous les formateurs de leur qualité d'être.

Arlette Wayngarten, éducatrice.



Session 13 : 2009-2010

Motivations à l'inscription

La formation proposée par l'asbl médiations, m'a séduite pour les raisons suivantes :

- Je désirais changer d'orientation professionnelle et m'investir dans une nouvelle activité qui aurait pour mission d'aider, encadrer les individus et n'impliquant pas de démarche thérapeutique.

- Je recherchais un secteur qui me permette d'utiliser mes acquis professionnels
 - o L'écoute, l'empathie
 - o La formulation de questions indirectes
 - o Le respect mutuel
 - o L'esprit d'analyse
 - o La compréhension du mode de fonctionnement des individusAu service d'une nouvelle activité davantage orientée vers l'individu.

- Je cherchais également une formation offrant des débouchés variés, évolutifs, pluridisciplinaires permettant d'intégrer différents outils de communication tels que PNL, thérapie transactionnelle, ...

Le vécu de la formation

- Les formateurs étaient très intéressants et ont réussi à me transmettre leur expertise, savoir –faire avec rigueur et dans un état d'esprit d'ouverture, de proximité

- La méthodologie interactive combinant la découverte des thèmes par les jeux de rôles, situations vécues avec des informations théoriques a été très enrichissante(en dehors des cours de droit) .Elle a apporté une dynamique au sein du groupe, m'a permis de réellement intégrer les différentes thématiques, techniques, d'exprimer mes émotions, freins ou craintes.

- La formation telle qu'elle a été conçue m'a permis de m'initier à la médiation, d'apprendre les principes de base.

Des fondements importants apportés par la formation

J'ai pris conscience que la notion de changement / processus de transformation est un objectif majeur de la médiation/du médiateur.

En partant de ce fondement, j'ai mieux compris l'essentiel du rôle du médiateur. A savoir :

- Comprendre comment fonctionnent les règles intrinsèques, les éléments qui singularisent deux personnes en conflit
- Permettre aux personnes d'élargir la vision de leur vécu, leur réalité plus ouverte, plus souple.
- Mettre en évidence avec les personnes concernées, ce qui les unit, les désunit et mettre en exergue la dynamique relationnelle.
- Se laisser entraîner dans le discours des personnes et observer ce qui se passe entre eux.
- Détecter les principes, les présuppositions, les croyances, les valeurs qui sont souvent des éléments vecteurs de conflits, de tensions, de malaises.
- Comprendre les comportements qui alimentent les conflits
- Donner un nouveau sens aux faits.

Afin de permettre aux personnes de s'exprimer, la formation m'a permis de :

- maîtriser les techniques de communication.
- reconnaître la douleur et le sentiment d'impasse pour les personnes concernées.
- accepter que certaines personnes ne soient pas réceptives aux changements

J'ai aussi compris que la médiation est un moment qui autorise les personnes à s'exprimer en toute liberté, en toute confiance et leur donne l'occasion de se profiler comme des individus actifs.

Suite à la lecture des livres et du séminaire de Jacqueline Morineau, j'ai été fortement interpellée par sa philosophie de vie et par le processus qu'elle a mis en place pour accompagner les médians (la technique du miroir, la mise en évidence des valeurs propres à chaque personne, le pardon, ...)

Il s'agit d'une approche très riche qui me semble assez aisée à mettre en pratique et d'une grande efficacité. En effet, elle permet pour le médiateur de vérifier ses hypothèses et pour la personne d'éviter de cumuler des émotions trop lourdes ou stressantes.

Joelle MELVIEZ, Psychologue, médiatrice familiale agréée.

❖ Session 13 : 2008-2010

Contente et ravie de suivre cette formation professionnelle de médiateur généraliste. Les horaires des cours sont très intéressants et permettent de facilement combiner travail et cours : le vendredi après-midi et le samedi matin. Le point fort de cette formation, ce sont les jeux des rôles que nous avons presque lors de chaque séance de cours. Ces jeux des rôles nous mettent directement devant des situations concrètes que nous rencontrons dans le cadre de notre travail et dans

notre entourage. Les cours se donnent dans une bonne ambiance par des formateurs qualifiés, disponibles et qui nous conseillent en cas de besoin. En effet, le médiateur dans son travail au quotidien doit faire face à des situations tellement différentes et complexes que les Intervision et / ou conseils d'homologues sont nécessaires et utiles.

Le seul point commun dans les différents champs de médiation, c'est le processus de médiation avec ses principes et ses règles. Tous les dossiers se traitent au cas par cas. Tout dépend des gens que le médiateur reçoit, leurs questionnements face à leurs problèmes, leurs angoisses, leurs disponibilités et surtout le cadre du travail.

Jacqueline Ntanga, Médiatrice interculturelle, Namur



❖ Session 14 : 2010-2011

Petit « bilan » de ma situation actuelle au terme de cette formation

Je voudrais d'abord commencer cette conclusion par une réflexion personnelle que je me suis faite au terme de ce travail. Je me rends compte que j'ai pris beaucoup de temps à finaliser celui-ci parce qu'il m'était difficile de m'y attarder plusieurs heures. La rédaction de ce travail m'a demandé beaucoup de temps et surtout de réflexion. Je trouve qu'il est difficile de mettre par écrit un parcours qui fut si riche aussi bien personnellement que professionnellement. En faisant le point, je me suis faite la réflexion que si j'ai tellement tardé à remettre ce travail, c'est parce qu'il signifie la fin de cette formation et le début « dans la vie active » (étant donné que mon envie actuelle est de me lancer comme médiateur familial). Et pourtant, je pense être assez formée pour pouvoir me lancer de manière indépendante mais certaines craintes sont encore présentes : « et si je n'y arrive pas », la peur de mal faire à certains moments, Mais, en y repensant, ce sont les mêmes questions que je me suis posée lorsque j'ai commencé à travailler en tant qu'assistante sociale. Et comme on m'a toujours conseillé, il faut oser se lancer et pouvoir se faire confiance.

Comme dit au paragraphe précédent, difficile de faire un « bilan » de cette formation tellement elle fut riche, tant d'un point de vue personnel que professionnel. Au niveau personnel, cela m'a permis d'aborder le conflit de manière plus adéquate. Face à une situation conflictuelle, j'essaie d'accueillir, de ressentir et comprendre mes propres émotions afin de pouvoir mettre un sens et des mots dessus et pouvoir le partager avec la personne en face de moi. Ceci me permet d'être dans une écoute plus active et empathique face à mon interlocuteur et d'avoir un échange davantage constructif que destructeur. Sur le plan professionnel, la formation m'a apporté des outils indispensables en médiation mais aussi en tant qu'assistante sociale. J'ai pu intégrer par le biais des jeux de rôle, la lecture de certains ouvrages et la co-médiation, le processus de médiation et ses différentes étapes. Ceci me permettant à l'heure actuelle de mener des séances de médiation familiale en co-médiation, en me sentant capable d'intervenir en qualité de médiatrice à part entière. L'objectif suivant étant de pouvoir mener une médiation familiale de manière autonome du début à la fin du processus. En tant qu'assistante sociale, un de mes objectifs était de m'outiller pour mieux intervenir en cas de situations conflictuelles. Grâce aux différents outils et techniques d'intervention, je me permets d'aborder le conflit autrement. Je suis beaucoup moins

« effrayée » face à celui-ci. Maintenant, je pense que dans cette formation, rien n'est jamais acquis. Les « problématiques » que nous rencontrons évoluent en fonction de la société, c'est pourquoi je trouve qu'il est judicieux de continuer à se former, aussi bien pour le métier de médiateur que d'assistante sociale. Par ailleurs, il m'arrivera de me retrouver face à des situations « nouvelles », où nous devons innover, faire des recherches, s'outiller. Mais sans une supervision solide, je ne me sentirais pas capable de suivre certains médiateurs. Je trouve indispensable d'être épaulée par une personne plus expérimentée que soi. Une de mes craintes reste celle de ne pas avoir assez de connaissances du jargon juridique (notamment lors de la lecture d'un jugement dans le cadre d'une médiation judiciaire), des procédures à entreprendre, ... mais il est vrai que je peux me permettre de dire que je ne sais pas et que je me renseignerai. Par ailleurs, depuis la fin de la formation, outre la pratique, j'ai également assisté à diverses conférences (« Les particularités de la médiation comme mode alternatif de règlement des conflits et la médiation familiale », « Rencontre Psy-Avocats. Regards croisés sur la place de l'enfant dans les séparations difficiles. Et l'Avocat dans tout ça ? »...) mais aussi à un module de formation avec Lorraine Filion sur « Les séparations et divorces très conflictuels : stratégies et techniques efficaces auprès des familles ». Maintenant, il est vrai que j'ai toujours eu une affinité particulière avec la médiation familiale, mais je réfléchis à différentes orientations qui m'intéressent également, comme la médiation scolaire et la médiation locale. La formation a également été l'occasion de belles rencontres personnelles. Enfin, je tenais à remercier chaque formateur de nous avoir transmis leurs connaissances acquises tout au long de leur parcours professionnel, merci pour le climat de confiance créé me permettant de me sentir plus sereine, et facilitant l'ouverture à de vrais échanges.

CHENOT Aurélie, assistante sociale, médiatrice familiale agréée

❖ Session 15 – janvier à juin 2011

Remerciements

Tout d'abord je tenais à remercier toute l'équipe des formateurs de l'asbl Médiations qui m'ont initiée à l'ART de la médiation !

V - Conclusion

Depuis bientôt deux ans mon projet de me former à la médiation est toujours sur les rails !
(...)

Après les 6 mois de formation je me suis lancée dans la pratique de la médiation (...) dans le cadre du planning familial (...) pour réfléchir avec eux à la mise en place d'un service de médiation familiale. Deux projets qui me motivent et qui me font prendre conscience que j'ai atteint le troisième objectif que j'avais envisagé à l'entame de la formation, à savoir, de devenir médiateur à part entière...

En parallèle, je fais régulièrement un travail de supervision. Je continue également à lire et relire les notes et les exercices accumulés tout au long de la formation ainsi que pas mal d'ouvrages en lien avec la médiation afin de garder en tête les outils tout en prenant le recul nécessaire.

Je ressens également le besoin de trouver et de suivre de nouvelles formations.

Non seulement je dois continuer à me former à tout ce qui est : communication, écoute, empathie,... Ce sont des notions que j'ai découvertes ou abordées véritablement pour la première fois lors de la formation et j'aurais besoin de continuer à les travailler.

Par ailleurs, j'aimerais également approfondir certains thèmes plus spécifiques et qu'il me tente de maîtriser davantage comme, par exemple, celui des médiations entre un parent et son enfant adolescent (...).

Même si je ne sais pas véritablement affirmer aujourd'hui que ma voie sera celle de la médiation j'ai le sentiment au terme de la formation et de ces premières expériences professionnelles d'avancer en harmonie avec moi-même...

Pour terminer je dirais que cette petite mouche qui m'a piquée est celle qui m'empêche de m'endormir sur des acquis. Elle me pousse à continuer à apprendre et à développer des nouvelles connaissances et compétences. Elle me rappelle que je ne peux m'arrêter de rechercher sans cesse cet équilibre et cette harmonie pour continuer à « aimer ma vie »...

Priscille NEVE, juriste, médiatrice familiale agréée

❖ Session 16 – janvier à juin 2012

Je ne sais pas si je vais pouvoir vivre de ce projet mais ce qui me ravit c'est que je me sens en parfaite adéquation avec celui-ci. J'ai accompli ainsi un de mes grands objectifs de formation : me redéfinir professionnellement, (...). Je sais qu'il regroupe beaucoup de mes critères de travail idéal (apprentissage constant, remise en question, contacts humains, soutien à la personne, indépendance, approfondissement des connaissances, thématique de la famille, actualité, communication, formation, etc.) et je prends beaucoup de plaisir à en parler autour de moi, à partager mon expérience de la formation et mes connaissances sur la médiation.

Toujours est-il que je voudrais donc profiter de ce cadre pour remercier vivement chaque formateur pour son intense participation personnelle et pédagogique lors de notre formation !

Sophie Hustinx, juriste, ex avocate, médiatrice hospitalière, Juin 2013

❖ Session 16 – janvier à juin 2012

/ LES CAILLOUX DU PETIT POUCE : MON CARNET DE BORD

Mon carnet de bord c'est un peu comme des clichés qui me permettent de « revivre » ce qui a été vécu et appartient au passé d'une expérience terminée. Il m'aide à réemprunter le chemin parcouru par tous avec mon regard singulier. C'est pour cela que je l'appelle 'les cailloux du petit pouce'. Il est parti de ma maison et m'y ramène.

Les voyageurs sont tous destinés à rentrer chez eux. Sont-ils encore tout à fait les mêmes après l'expérience de notre formation ? (...)

/ BREVES CONCLUSIONS

En ce qui me concerne, mon travail, l'outil que je suis, a et aura toujours le besoin d'être parachevé sur tous les aspects (...) ..., Je suis convaincue de l'intérêt des supervisions et d'une formation continue.

Muriel GODFROID, avocate, Tournai, médiatrice civile et commerciale et familiale agréée

Pourquoi avoir choisi la formation en médiation ?

Voilà déjà plus de 10 ans que je me suis engagé personnellement et artistiquement au service de l'action œuvrant au rapprochement des communautés et à l'instauration d'un dialogue entre les cultures. Ces actions ont été diverses et multiples ; j'en cite ici quelques-unes qui sont loin de constituer une liste exhaustive.

La formation :

La dynamique de groupe a été pour moi une expérience très intéressante, car au-delà de la rencontre avec des personnes d'âges, de sexe et de milieu différents, c'est surtout les attentes particulières de chacun qui me touchèrent profondément. Chaque participant, par son parcours de vie, et en fonction de sa formation ou de sa situation familiale, cherchait des choses bien différentes. (...). Cette première journée de formation me permit de voir le cadre dans lequel allait se dérouler l'apprentissage et les règles de bonne gouvernance instaurées par la formatrice.

J'avoue avoir été agréablement surpris de voir un nombre élevé de participants qui, malgré des qualifications telles qu'avocat, juriste, ou même assistants sociaux, se trouvaient dans ma propre situation de débutant en médiation. Cela permettrait l'homogénéité du groupe, (...) . Après une journée de pratique, entre autres au travers de jeux de rôle, je commençais à comprendre que la philosophie de la médiation dans le cadre de la résolution de conflits entre individus était vraiment la pièce manquante dans ma vie et mon travail. (...)
(...)Toutefois, grâce au travail que je mène dans les écoles et mes combats citoyens sur l'interculturalité, j'ai déjà eu l'avantage de pouvoir pratiquer des médiations entre enseignants, élèves, parents et direction. Posture qui me permet au moins de mettre en pratique les différents outils appris durant la formation.

Mustapha Largo, musicien et conteur, médiateur familial agréé.

❖ Session 17 – septembre 2012 janvier à juin 2013

CONCLUSION GENERALE

En conclusion générale, je dirais qu'un **nouveau monde professionnel**, accompagné d'une réelle philosophie de vie s'ouvre aujourd'hui et que je suis très enthousiaste de pouvoir me lancer librement et volontairement dans son exploration. (...) Aujourd'hui, je me sens capable de faire la part des choses entre les diverses missions proposées par les patients, juge, avocats mais aussi entre les problématiques personnelles et les problématiques professionnelles et surtout, je sais qu'il y a d'autres personnes autour de moi sur lesquelles je peux compter et/ou me tourner en cas de difficultés. (...) Je suis donc motivée à **maintenir les contacts construits** et à **développer la médiation** dans ma région qui est encore aujourd'hui, à mon sens, trop méconnue. Je suis également motivée à m'engager dans le **processus de formation continu** car je reste avide de connaissance quant aux matières humaines mais aussi et surtout juridiques.

Barbara Vuylsteke Psychologue - Expert judiciaire – Médiatrice familiale agréée
Psychothérapeute formée à l'approche systémique

De formation juridique, et avocate pendant quelques années, j'avais envie de me reconnecter à la gestion des conflits, cette matière que j'avais délaissée depuis plus de 15 ans.

En plein questionnement quant à ma carrière professionnelle, je voulais me rapprocher de mon premier « amour », le droit, tout en ayant une approche plus humaine, plus sociale aussi. Etre au service de l'humain, non pas pour le faire « gagner » contre son adversaire, mais pour qu'il gagne en humanité avec son environnement, sa famille, ses « concurrents ». Etre juriste n'a pas de sens pour moi si le goût de la victoire est amer, si l'issue n'est pas accueillie comme juste par tous.

(...) Les supervisions de groupe ou individuelles -d'abord des simulations faites avec les autres participants à la formation, puis des cas pratiques rencontrés en médiation locale- m'ont permises de remettre en cause et/ou d'approfondir: La théorie vue aux cours ;

(...) L'intérêt de se faire superviser par des personnes différentes m'offre une variété d'approches et de points de vue qui font raisonner au creux de moi la complexité des relations humaines et l'ouverture d'esprit indispensable à l'exercice de la médiation.

❖ Tatiana Wilfart, juriste à BRAVVO, Médiatrice familiale agréée

J'ai fait le choix d'appeler ce travail « Ma parenthèse intérieure » car cette formation de quelques mois au sein de l'ASBL Médiations a véritablement constitué une parenthèse dans ma vie chargée. (...)

(...) après avoir examiné diverses possibilités de formations en médiation j'ai finalement été attirée par la formation proposée par Médiations ASBL dont la durée et surtout la bonne combinaison de la théorie et de la pratique m'ont semblé pouvoir le mieux correspondre à ma situation personnelle et à mes attentes.

(...) Si je reprends mon objectif de départ, je constate que j'ai vraiment découvert une nouvelle manière d'aborder les rapports humains, d'envisager les conflits et j'ai surtout découvert des outils me permettant de mieux communiquer avec les autres.

(...) J'ai surtout retenu de cette formation qu'il n'y avait pas Un médiateur mais Des médiateurs : si certes il y a un cadre et un processus à respecter, essentiels au bon fonctionnement d'une médiation, j'ai réalisé, notamment par la grande diversité de nos formateurs, que chaque médiateur a son propre mode de fonctionnement et que cette diversité est en fait une vraie richesse. Il n'y a pas un modèle de médiateur et c'est tant mieux ! (..). Merci à tous les formateurs

❖ Christel Collet, médiatrice locale.

Que de chemin parcouru depuis la première séance de formation. Lorsque je relis mon objectif de départ, les mots clés sont : neutralité, écoute, inter-culturalité (plus précisément le préfixe « inter ») (...) Puis j'ai analysé mon parcours: formation en traduction, en écriture, en lecture à voix haute, formation de conteuse et pour finir en médiation. Le point commun de toutes ces formations, c'étaient des mots, des mots qu'on traduit, des mots qu'on écrit, des mots qu'on lit, des mots qu'on devine, qu'on chuchote, qu'on crie, qu'on tait. Tous des mots dans lesquels, moi, je me retrouvais au milieu, « entre deux ».

(...) Au moment de choisir un titre pour mon journal de bord, j'ai cru bon d'associer deux termes qui me venaient souvent à l'esprit durant ce chemin d'apprentissage. Le premier c'était le terme « mot », parce qu'il représente mon passé, mon présent, et peut-être, mon avenir. L'autre terme, c'était « funambule ». La première fois que cette image du funambule m'est apparue, c'est durant le module d'outils méthodologiques. La formatrice nous expliquait que le médiateur, c'était quelqu'un qui écoutait puis reformulait, pour que les parties face à lui entendent et comprennent les mots qu'ils avaient prononcés. Le médiateur, c'était aussi quelqu'un qui posait des questions, mais pas n'importe quelle question, des questions ouvertes, des questions qui permettront aux parties de travailler la résolution de leur conflit ; mais aussi des questions qui les mettront en confiance, surtout pas des questions de curiosité, et encore moins des questions qui risqueraient de raviver les tensions. Plus tard, le formateur en médiation scolaire nous expliquait qu'il pouvait arriver que les parties en conflit tentent de tirer le médiateur vers eux afin qu'il prenne

parti plutôt pour l'un que pour l'autre, et de nouveau le médiateur se retrouve tirailler, il doit marcher sur un fil invisible et rester droit, surtout ne pas pencher ni d'un côté ni de l'autre. Tout le travail du médiateur consiste à trouver les mots qui conviennent, et je me dis « mais quelle énergie il doit déployer avant de pouvoir prononcer une phrase ». Comme le funambule, il doit être attentif à la moindre pulsion au risque de perdre le fil et le précieux équilibre. Ce fil invisible que pour lui et sur lequel il se déplace, c'est un peu le lien qu'il va tenter de recréer entre des personnes dont la communication avait été brisée. (..)

(..) La boîte à outils

Cette boîte à outils, « ma boîte à outils », que j'ai remplie au fur et à mesure des échanges avec chaque formateur, il m'est souvent arrivé de la « vider » et d'examiner chacun des outils sous toutes ses coutures. Chaque formateur, en fonction de sa personnalité, de son parcours professionnel, de son expérience de médiateur, nous l'a présentée à sa manière. Il m'a fallu cinq mois pour que je replace ces outils dans leur boîte en me disant « oui, maintenant, je crois que j'ai compris le mode d'emploi de chacun d'eux ». Certains me sont devenus très familiers, d'autres ont eu plus de mal à m'appivoiser. Mais je pense qu'ils ont déjà été d'une grande efficacité durant ces 31 séances de formation et cela déjà dans mon quotidien. (...)

Zoubida Mouhssin, traductrice

❖ Session 18 – septembre 2013 à juin 2014

En cours de rédaction