

QUELQUES BONNES PRATIQUES CONCERNANT LA GESTION DES CONFLITS

- Intermédiation entre parents séparés
- Conflit de couple au sein de la résidence
- Médiation familiale

BONNES PRATIQUES d'accompagnement de parents résidents dans les situations de conflit conjugal

PROBLÉMATIQUE

Les considérations de ce chapitre concernent les conflits advenant dans un centre d'hébergement au sein d'une famille.

Elles peuvent être cependant étendues aux conflits entre résidents. Elles ne concernent pas les conflits entre parents séparés qui se rencontrent dans un espace enfant/parent (qui sont traités dans un autre chapitre).

Les crises familiales sont inévitables et somme toute naturelles. La relation à l'autre signifie tôt ou tard la confrontation. Elle entraîne des divergences de perception, d'opinion, d'intérêt, de besoins ou de valeur. La différence engendre les différends.

Mais advenant à l'intérieur d'une structure d'hébergement, c'est-à-dire à l'intérieur d'une « communauté de vie », les conflits questionnent le droit et l'obligation d'intervention des professionnels.

Les conflits peuvent perturber la vie des autres résidents. Ceux-ci peuvent demander à ce que l'institution intervienne. Les conflits sont éprouvants pour les parents. Ils peuvent d'autant plus entamer les forces du couple qu'ils persistent et s'exacerbent. Les conflits sont également préjudiciables pour l'enfant. Les disputes incessantes entre parents angoissent l'enfant car elles touchent les deux personnes qui comptent le plus pour lui. L'enfant a besoin d'être protégé de certaines disputes du couple sous peine de se sentir atteint dans son intégrité. Dans les conflits durs et persistants, les enfants se détériorent, comme pris en otage. Par ailleurs la façon dont les parents règlent leur conflit deviendra un modèle plus ou moins conscient pour l'enfant.

Plusieurs approches du conflit sont possibles. Nous n'épuiserons pas le sujet. Pour certains, les conflits interpersonnels sont considérés comme des dysfonctionnements, signes de relations malsaines, qu'il faut donc étouffer au plus vite. Pour d'autres, le conflit possède un fort potentiel d'évolution. Selon la manière dont on l'aborde et dont on tente de le résoudre, son issue sera destructrice ou constructive. Le conflit peut en effet avoir des fonctions et des conséquences positives telles que permettre la construction de relations plus justes, réaffirmer la règle commune dans le couple ou la famille, être source de développement. Il peut favoriser une rencontre plus authentique. Au cours d'un conflit correctement géré, les partenaires peuvent exprimer leur désaccord, leur colère, leurs besoins,

rappeler les contraintes, sans pour autant rabaisser l'autre, l'accuser, le blesser. Mal géré, le conflit débouche sur la violence. Lorsque la parole fait défaut, lorsqu'on ne peut rien dire, rien expliquer, seule reste la violence pour affirmer qu'on existe. Afin de permettre la circulation de la parole, le recours à une tierce personne (éducateur, psychologue, thérapeute familial, médiateur) est généralement utile, voire indispensable.

En dehors de l'évitement, les approches du conflit peuvent être :

- l'arbitrage par une autorité « supérieure » comme le référent ou la direction, qui peuvent par ailleurs rappeler la loi voire imposer une main courante ou déposer une plainte en cas de violences ou de menaces,
- le traitement du conflit avec un tiers selon une méthode de gestion des conflits,
- la médiation familiale qui s'exerce dans un cadre très précis et selon un processus balisé (traité dans un autre chapitre),
- l'abord psychologique visant à explorer les enjeux inconscients activés par le conflit,
- etc.

Certains centres d'hébergement ont été amenés à définir des règles, de façon à faciliter l'accompagnement des situations récurrentes ou graves de conflits conjugaux. Ces règles, concernant la vie dans le centre, figurent généralement dans le règlement de fonctionnement.

BONNES PRATIQUES

→ **L'établissement définit certaines règles de façon à faciliter la régulation des conflits familiaux à l'intérieur du centre d'hébergement.**

DÉCLINAISON

- L'établissement sensibilise ou forme les professionnels à la gestion des conflits.
- Le règlement de fonctionnement prévoit certaines clauses permettant de mieux gérer les conflits familiaux.
- L'établissement facilite l'intervention de tiers professionnels, internes ou externes à l'institution, compétents pour accompagner la résolution du conflit.
- L'établissement met en place les mesures d'accompagnement nécessaires en cas de violence sur les personnes.

TÉMOIGNAGES

➤➤ INTERVIEW DE LA RÉFÉRENTE PARENTALITÉ, CENTRE D'HÉBERGEMENT POUR FAMILLE, ESPOIR, TOULOUSE :

« Les professionnels interviennent dans le cas de conflits et de violences conjugales physiques ou verbales. Leur rôle premier est de rappeler la loi et le règlement intérieur. Le centre s'est doté d'une charte sur les violences, dans laquelle les violences conjugales sont mentionnées. Cette charte décrit tous les types de violence à l'intérieur du centre et précise le seuil de violence acceptable. Il y a des violences qui peuvent se discuter, celles qui exigent la mise en place d'un travail et celles qui, au bout d'un certain temps, ne peuvent plus se discuter et qui aboutissent à une rupture de contrat. Cette charte est annexée au règlement de fonctionnement. Elle a été formulée dans un langage courant de façon à être facilement comprise. Elle est expliquée et discutée au moment de l'admission. Le centre n'a jamais rencontré de violences sur enfants. Les violences se situent essentiellement à l'intérieur du couple des parents ».

« Lorsqu'il y a un conflit dans le couple à l'intérieur du centre, les professionnels rencontrent les parents et élaborent un contrat avec eux. En cas de répétition de crise, les professionnels reprennent le contrat et le travaillent avec les parents. Les professionnels sont alors très présents en termes d'observation et de suivi. Ils rencontrent très régulièrement chaque membre du couple pour faire le point. Si le couple ne peut tenir ses engagements, les professionnels passent le relais généralement à des partenaires extérieurs plus qualifiés dans le domaine des violences conjugales ».

« En cas de crise aiguë (qui arrive souvent durant le week-end), l'établissement dispose d'un studio d'appoint, qui permet aux parents de se séparer pendant deux ou trois jours. Cette séparation temporaire permet au couple de réfléchir à ce qu'il souhaite faire (réconciliation, séparation...) ».

« Si la violence persiste, le règlement intérieur stipule que la famille doit quitter le centre. Les professionnels recherchent alors une alternative pour les parents. Généralement, le centre maintient en séjour la personne victime et les enfants, et demande à ce que la personne qui agresse quitte l'appartement et trouve une solution dans une structure d'accueil d'urgence. Cette démarche est difficile car le centre provoque une séparation des parents, mais également de l'enfant vis-à-vis d'un des parents. Les enfants ne comprennent pas car les parents n'expliquent pas la situation aux enfants. C'est donc aux professionnels d'expliquer la situation aux enfants. Sinon, l'équipe risque d'être disqualifiée vis-à-vis des enfants ».

TEXTES

Conflit dans la famille, de Béatrice Trélaün, Éditions Chronique sociale.

- Il existe par ailleurs un grand nombre d'associations qui travaillent sur la résolution de conflits. Nous pouvons citer à titre d'exemple :
 - Les instituts de formation et de recherche du mouvement pour une alternative non-violente (IFMAN),

- L'Institut de recherche sur la Résolution Non-Violente des Conflits (INRC),
- L'université René Descartes, Paris-V, qui propose un diplôme de gestion et résolution des conflits,
- Les associations pour la médiation familiale,
- L'association « Communication non-violente »,
- L'association « Conflits, Cultures, Coopérations ».

BONNES PRATIQUES d'intermédiation entre parents séparés et en conflit

PROBLÉMATIQUE

Ce chapitre concerne certaines bonnes pratiques des professionnels dans le cas de conflits installés entre parents. Il s'appuie sur des situations de passage protégé de l'enfant d'un parent à l'autre, dans le cadre des Espaces-Rencontre. Certains points peuvent éventuellement servir d'éléments de réflexion pour d'autres contextes dans lesquels les professionnels sont amenés à faciliter l'intermédiation entre des parents installés dans un conflit et qui doivent se rencontrer pour différentes raisons.

Dans le cadre d'un Espace-Rencontre, le parent dépose son enfant afin que l'autre parent vienne le chercher. L'enfant est protégé de la violence possible des parents qui ne se rencontrent que par obligation pour assurer le transfert de l'enfant. Ce recours à une institution permet également que des professionnels soient témoins des raisons pour lesquelles l'échange n'aurait pas eu lieu. Sinon, les parents retournent devant le juge et prétendent que c'est l'autre qui a été défaillant. Chacun des parents donne une version différente, le juge se trouve face à deux affirmations. Le lieu est témoin. Il valide l'absence par un écrit, atteste qui a annulé ou qui a été présent, qui s'est abstenu.

L'ENTRETIEN PRÉALABLE

Avant la mise en place des échanges, un professionnel reçoit chacun des parents, séparément. Le premier rendez-vous est extrêmement important, à la fois pour les parents et pour la mise en place d'une relation de confiance entre les parents et les professionnels. Une bonne alliance instaurée dès le départ facilite l'intervention des professionnels en cas de difficulté.

Pour les parents, ce premier rendez-vous constitue souvent un des premiers moments où des professionnels sont ouverts à ce qu'ils peuvent dire.

- Un point primordial est de prendre du temps. Ces parents ont vu un juge pendant cinq minutes, un avocat qui leur a coûté très cher. Ils n'ont jamais eu le temps d'exprimer leur aventure et surtout leur souffrance. Dans un centre, ils se trouvent en présence de professionnels compétents, qui connaissent parfaitement le divorce et ont par ailleurs une

formation psychosociale. Le temps d'écoute est essentiel. Plusieurs thèmes sont abordés : l'histoire du couple, la séparation, la décision du juge, le ressenti du parent par rapport à cette décision, ce qui s'est joué dans le couple autour du conflit, ce qui se passe avec les enfants, quels sont leurs rapports avec les grands-parents, quels sont les gens sur lesquels le parent peut s'appuyer. Quand une personne divorce, elle se coupe d'avec la moitié de sa famille. Le questionnement permet de savoir s'il y a des appuis possibles dans le réseau familial.

- Un autre point est de rassurer. Le professionnel doit notamment répondre à la demande d'éviter de croiser l'autre parent. Il donne l'accord que l'équipe respectera son refus. Mais il peut aussi exprimer qu'il faudra bien qu'ils se rencontrent un jour. Il est important que le professionnel exprime qu'il entend cette demande et qu'il la comprend.
- Un autre point important est d'accueillir ce que le parent dit sans chercher à investiguer la vérité. Le professionnel écoute le parent non pas pour savoir la vérité, mais pour lui permettre d'exprimer ce qu'il ressent. Il n'est pas essentiel de savoir s'il dit la vérité ou s'il ment pour se défendre. Il ne s'agit pas non plus de porter un jugement. Le point important est d'écouter sa version, sa propre perception et son vécu de la situation, d'entendre la personne dans sa souffrance. Les parents qui arrivent à la « Passerelle », par exemple, viennent après la crise de la séparation. Ils sont en souffrance. Le centre accueille les situations les plus graves, les plus difficiles, les plus conflictuelles.

L'INTERMÉDIATION

On pourrait penser qu'un moment d'échange est assez court. Chaque parent vient de son côté et, en dix minutes, l'enfant passe de l'un à l'autre. En pratique, il y a toujours un parent qui vient plus tôt et l'autre qui part plus tard. Il y a toujours, au moment de l'échange, des éléments à discuter. Les parents en profitent pour se reprocher certaines choses : « la dernière fois, tu n'as pas donné ceci, tu n'a pas fait cela, etc. ». Ces moments d'échanges sont souvent intenses. Les professionnels doivent être très attentifs. Ces parents ne se voient que dans cet instant. Le centre est le seul lieu où ils se croisent encore. Et si le centre a besoin d'être là, c'est qu'il y a encore beaucoup de violence entre eux qui peut resurgir à chaque instant. Il suffit parfois de les laisser une minute pour que le conflit éclate. Les professionnels doivent être très vigilants. Bien que les parents fassent de grands sourires et se veulent aimables, le conflit est à fleur de peau. Et ces parents qui ont l'air très sympathiques peuvent se transformer en un clin d'œil en des monstres d'agressivité. Le professionnel n'a pas forcément un rôle très actif. Souvent sa simple présence suffit et joue un rôle de tiers modérateur. Mais dès lors qu'il n'est plus là, la situation explose.

Dans l'échange, le professionnel se borne à être présent. Par contre, si cela se passe mal, il intervient en général. Si le parent rentre dans un discours accusateur, le professionnel peut recadrer l'objectif de la rencontre. Si l'enfant refuse d'aller vers l'autre parent, le professionnel peut intervenir pour que l'enfant accepte de quitter un parent et aille vers l'autre. Le professionnel est également présent parce qu'un parent peut avoir dix minutes de retard : le parent qui attend monte en pression. Il y a des enfants qui hurlent tant que la mère est là et qui arrêtent dès qu'elle est partie. Il y a des enfants qui prennent beaucoup de temps avant d'être sécurisés.

Il y a des parents qui ne sont pas très adroits. Par exemple face à un enfant qui pleure, un père peut dire : « Puisque c'est l'effet que ça te fait de me voir, je pars ! » Le professionnel peut expliquer alors au père qu'il faut de la patience, que ce n'est pas facile pour l'enfant et qu'en s'y prenant différemment, il va pouvoir restaurer la confiance. Il explique que si l'enfant pleure, ce n'est pas parce qu'il n'aime pas le parent, mais parce que c'est compliqué pour lui. L'objectif est d'amener le père à s'apaiser et être rassuré. À part certaines situations, les professionnels sont juste présents et vigilants à ce que les parents ne montent pas en pression et restent corrects au niveau des mots.

BONNES PRATIQUES

➔ **L'établissement joue un rôle de tiers médiateur lors des rencontres entre parents séparés en conflit.**

DÉCLINAISON

- Les professionnels reçoivent chacun des parents afin d'évaluer les possibilités de mise en œuvre de rencontres, même brèves, des parents.
- Les professionnels évaluent la nécessité de la présence d'un professionnel au moment de la rencontre.
- Un professionnel est présent lors des rencontres et veille à la sécurité physique et relationnelle de l'enfant et à celle des parents,
- Les professionnels ont précisé les situations pour lesquelles il est nécessaire qu'ils interviennent dans la relation entre les parents (critères concernant les situations et modalités d'intervention).

TÉMOIGNAGES

➤➤ **TÉMOIGNAGE DE LA DIRECTRICE DE « LA PASSERELLE », ASSOCIATION DE DROIT DE VISITE ET ESPACE DE MÉDIATION, GRENOBLE :**

« Le parent qui vit une séparation n'a pas toujours eu la possibilité d'être écouté. Il a souvent l'impression qu'on a surtout écouté l'autre et qu'on n'a pas entendu son point de vue. Il est important qu'il puisse se dire qu'un jour, quelqu'un a pris le temps de l'écouter et que ce quelqu'un a entendu son point de vue, non pas pour le juger mais pour entendre là où il en est ».

« Devant un juge, les choses sont tranchées. On leur dit « vous avez été un mauvais parent, car vous n'êtes pas venu chercher votre enfant, vous avez été un mauvais parent parce que vous avez frappé votre femme ». De l'autre côté, on dit « vous avez été une mauvaise mère parce que vous n'avez pas permis l'accès au père ». Nous nous attachons à sortir de ce mode de communication. Nous refusons tout diagnostic sur les parents. Qu'importe si ce sont de bons ou

de mauvais parents, des parents suffisamment bons ou non. Nous sortons de ces jugements. Nous travaillons avec ce que ces parents sont, sans projeter des images de ce qu'ils devraient être. Nous considérons que les parents sont les personnes les plus compétentes pour s'occuper de leur enfant. Notre travail consiste à aider les parents à reprendre leur place de parent ».

« Lorsque les parents font face à la justice, ils sont généralement dépossédés de leur rôle de parent. On leur a laissé l'autorité parentale, mais ils sont astreints à passer par quelqu'un d'autre pour l'appliquer. Ici, dans le centre, nous leur disons : « C'est vous le parent et c'est vous qui savez ce qui est bon pour votre enfant ». Bien sûr, il y a un cadre qui définit les modalités du droit de visite. Mais, en tant que parent, avez toujours la possibilité de chercher et de trouver ce qui est meilleur, en intégrant ce qui est écrit sur l'ordonnance, ce qui vous convient à vous et à votre famille ».

« Nous acceptons que les parents ne se croisent pas au départ, mais notre règle veut qu'à un moment ou un autre, ils puissent se rencontrer. L'objectif est que la passerelle ne dure pas trop longtemps. Si nous voulons que ces parents puissent nous quitter, il faut qu'ils puissent se croiser et se parler. Nous disons aux parents : « Aujourd'hui, vous êtes tellement en souffrance que tout est bloqué. Vous ne pouvez pas envisager de croiser l'autre. Mais sachez que notre travail sera de faire en sorte que vous vous croisiez afin que vous puissiez enfin nous quitter ».

« Quand les parents doivent s'éviter, il y a des règles. Ils se mettent chacun dans une pièce séparée et l'enfant passe d'une pièce à l'autre. Le règlement fait que tant que le parent n'est pas prêt à rencontrer l'autre, c'est celui qui veut bien croiser qui sera dans l'obligation de l'éviter. Pour qu'il y ait croisement, les deux doivent le vouloir. Les droits de visites ordonnées sont très contraignants. Ils ont lieu tous les quinze jours. Souvent, il est nécessaire de changer les dates pour des contraintes dues à l'enfant ou l'un des parents. Ce sont ces raisons-là qui poussent en général les parents à se rencontrer. Les professionnels peuvent saisir l'occasion pour pousser les parents à se rencontrer. C'est comme cela qu'on arrive à amener les parents à se parler bon gré mal gré. Cela se passe en présence du professionnel pour faciliter l'accueil et éviter les débordements ».

BONNES PRATIQUES d'information- orientation vers la médiation familiale

PROBLÉMATIQUE

La médiation familiale est un dispositif d'écoute, d'échanges et de négociation entre parents qui permet :

- d'aborder les problèmes liés à un conflit familial,
- de prendre en compte de manière très concrète les besoins de chacun des parents et des enfants, avec un tiers qualifié et impartial. Le rôle du médiateur familial est d'établir la communication, de créer un climat de confiance et d'écoute et d'être le garant d'un processus qui permet la recherche d'un accord en profondeur entre les personnes.

Une médiation familiale peut être mise en place avant, pendant ou après une procédure judiciaire. Elle constitue un moyen privilégié de maintenir un lien de qualité entre des parents qui se séparent ou se sont séparés. Elle est une démarche collaborative dans laquelle les besoins de chaque partie prenante sont pris en considération et explorés, de façon à aboutir à une solution gagnant-gagnant.

Le travail de médiation bénéficie aux parents et à l'enfant. Il permet aux parents de ne pas dépendre des décisions de justice, mais au contraire de se réapproprier leur vie pour trouver des solutions qui coïncident au plus près aux contraintes de chacun. Au cours de la démarche, les parents sont amenés à s'accorder avec précision sur les modalités du maintien de la coparentalité. Cette collaboration a un impact fort sur l'enfant. Celui-ci est ainsi assuré sur le fait que ses deux parents restent fidèles au projet qu'ils ont eu de le concevoir et de l'éduquer ensemble. La fin du couple n'est pas la fin de l'engagement qu'ils ont pris en le mettant au monde.

Il est important pour un enfant de voir qu'il n'est pas l'enjeu d'une bataille stérile et que ses parents continuent chacun de leur côté de se préoccuper de lui. De cette façon, il peut s'adapter plus rapidement à la nouvelle configuration familiale et s'investir dans son propre développement. Dans une grande majorité de situations, la loi prévoit un exercice conjoint de l'autorité parentale. Elle précise qu'il n'y a pas un parent principal qui doit décider de tout, mais que les parents doivent continuer d'assurer la direction morale et éducative de leur enfant. Il est donc essentiel que les parents puissent instaurer une relation au-delà de la rupture. En instaurant un tel lien, les parents appliquent concrètement les principes de l'intérêt de l'enfant.

QUE FAUT-IL POUR S'ENGAGER DANS UNE MÉDIATION ?

- Les deux parents doivent entrer volontairement dans la démarche. Ils doivent avoir l'intention de trouver une solution qui convienne aux deux. Il s'agit en quelque sorte de ne pas vouloir gagner au détriment de l'autre. Un parent qui est sûr d'obtenir ce qu'il veut par le juge, qui considère que le juge va prendre partie pour lui, ne cherche pas à s'engager dans une médiation. Par exemple, s'il demande l'hébergement principal de l'enfant et qu'il est sûr de l'obtenir, il ne va pas risquer de perdre quelque chose en allant en médiation. Mais l'expérience montre que si on gagne en lésant l'autre parent, on finit souvent par le payer d'une manière ou d'une autre. Le conjoint perdant sera moins arrangeant dans les inévitables nécessités d'ajustement qui s'imposeront avec le temps. C'est généralement l'enfant qui en subit les conséquences. Pourquoi ne pourrait-on pas se séparer intelligemment ?
- La médiation est un processus qui se déroule sur plusieurs séances. Il faut à peu près six séances de deux heures, espacées de quinze jours. On prend le temps d'approfondir le problème et de rechercher des solutions mûrement réfléchies sur lesquelles les deux parents peuvent réellement s'engager.
- La recherche d'une solution durable exige de réévoquer les malentendus passés. Les parents se séparent parce qu'ils ont mal vécu certaines situations. Si le passé n'est pas un tant soit peu évoqué, il ressurgira constamment sous forme de reproches et viendra interférer avec la recherche d'un accord. La médiation se différencie clairement

de la thérapie familiale. Elle ne cherche pas à guérir du passé. Elle est centrée sur l'élaboration de solutions concrètes. Mais elle considère qu'il n'est pas possible de faire l'économie d'un certain retour en arrière afin de décontaminer la relation de certains contentieux qui restent actifs et qui ont tendance à ressurgir à tout moment. C'est à cette condition que les parents pourront élaborer des solutions durables.

- Le parti pris de la médiation est de respecter la responsabilité et le pouvoir de décision des parents. Le médiateur ne joue aucun rôle d'arbitrage. Il est facilitateur dans la recherche de leurs propres solutions.

QUI PEUT PRENDRE L'INITIATIVE D'UNE MÉDIATION FAMILIALE ?

Ce peut être :

- un juge ou un avocat qui la propose au cours d'une audience,
- ou bien les parents qui décident par eux-mêmes.

Il existe un article de loi qui énonce que le juge peut imposer aux parents un premier entretien de médiation familiale. Il ne peut imposer la médiation elle-même car la démarche doit être volontaire. Mais il peut obliger les parents à participer à une première séance d'information. Suite à cette séance, les parents peuvent décider s'ils veulent s'engager dans le processus. En pratique, la médiation est encore très peu utilisée. Il y a des départements dans lesquels cela marche mieux que d'autres. Bien que mise en place il y a plus de quinze ans, la pratique s'est peu développée.

Les avocats ne l'utilisent pas plus. Ils sont formés à défendre leurs clients en défendant les droits des uns contre ceux des autres. La culture collaborative ne s'est pas complètement installée dans le milieu judiciaire.

En pratique, la médiation ne se met en place que grâce à l'incitation d'un tiers. Peu de personnes impliquées dans un conflit important sollicitent d'elles-mêmes une résolution amiable. En matière familiale, les conflits sont généralement exacerbés par des éléments passionnels. Les parents en situation de crise pouvant faire spontanément une telle démarche sont peu nombreux. Une plus forte généralisation de l'information sous diverses formes devrait permettre d'inciter un plus grand nombre de parents à s'engager dans un processus de médiation.

Les parents qui s'adressent à un service de médiation sont en général des personnes qui, bien que blessées par la séparation, ont conscience de l'importance de leurs responsabilités parentales et entretiennent un désir fort de privilégier les besoins des enfants sur leurs problèmes affectifs. Ces personnes ont en général une certaine estime d'elles-mêmes en tant que personnes et en tant que parents. Elles savent que la justice ne pourra pas tout régler et que, sans aide extérieure, la communication avec le conjoint tombera vite dans des impasses. Ces parents comprennent alors qu'un tiers neutre peut les aider à construire une relation qui facilitera la réflexion et l'élaboration de solutions réalistes et mutuellement satisfaisantes.

La médiation doit toujours être un service à part ⁽¹⁾ car il ne peut y avoir de relations entre les médiateurs et les familles en dehors du processus même de médiation. Il n'est donc pas possible d'organiser un service de médiation à l'intérieur d'un hébergement social. Une fois que les professionnels connaissent une famille et la voient se comporter dans le cadre du centre, ils n'ont plus la neutralité nécessaire et ne peuvent plus jouer un rôle de médiateur. Ils peuvent bien évidemment assurer un rôle de tiers dans les conflits, mais pas de médiateur au sens strict du terme.

Dans l'accompagnement du droit de visite, les professionnels n'utilisent pas la médiation proprement dite. Mais celle-ci est présente dans leur esprit. Ils travaillent dans un esprit de médiation. De nombreuses associations refusent à faire du dépose-minute, c'est-à-dire de cautionner trop longtemps le fait que les parents ne se croisent pas et ne se parlent pas. L'objectif à moyen terme des professionnels est que les parents puissent à nouveau se parler, qu'ils puissent ne plus avoir besoin d'un lieu de rencontre protégé. Les professionnels se demandent donc toujours « comment pouvons-nous aider les personnes à rester parents, après ? ». La formation à la médiation constitue donc un « plus » quand les professionnels doivent traiter les situations dans lesquelles il ne s'agit pas de faire de la médiation, mais d'accompagner des parents séparés.

BONNES PRATIQUES

→ **Les professionnels facilitent l'engagement des parents en conflit dans une démarche de médiation familiale.**

DÉCLINAISON

- Les professionnels sont informés de ce qu'est la médiation et de ce qu'elle peut apporter pour maintenir un lien de qualité dans l'exercice de la coparentalité.
- L'établissement a défini une politique d'information des résidents sur la médiation familiale.
- L'établissement établit des relations avec des partenaires externes habilités à conduire des médiations.
- L'établissement oriente vers la médiation familiale lorsque les parents sont réceptifs.
- L'établissement forme éventuellement certains professionnels à la médiation, non pour l'exercer en tant que telle, mais pour aborder les conflits dans un esprit d'écoute des besoins et de résolution collaborative.

(1) La pratique de la médiation n'est pas effectuée directement dans les centres d'hébergement sociaux. Les professionnels renvoient vers des partenaires. Il existe par contre des espaces de médiation, adhérents à la FNARS.

TÉMOIGNAGES

»» TÉMOIGNAGE DE LA DIRECTRICE DE « LA PASSERELLE », ASSOCIATION DE VISITE ET ESPACE DE MÉDIATION FAMILIALE, GRENOBLE :

« La médiation est apparue après la loi de 1975 suite à la vague des divorces par consentement mutuel. Pour divorcer, pour en finir rapidement, les parents en arrivaient à dire « oui » au juge à tout ce qu'il demandait. Mais après quelques temps, les inconvénients des décisions prises apparaissaient et s'avéraient invivables. Les parents étaient alors obligés de re-saisir le juge car ce qui avait été mis en place n'était pas viable. Les parents avaient l'impression de s'être fait avoir ».

« La médiation se différencie de la conciliation par le fait qu'il y a un processus à suivre, balisé par des étapes. Le processus est relativement précis par rapport à d'autres types d'entretiens. Le médiateur sait où il va, même si ce sont les familles qui décident des sujets à aborder à mesure que le processus avance. Après chaque séance, la famille décide même si elle souhaite continuer le processus. Les parents expriment les sujets sur lesquels ils recherchent une solution. Par exemple, ils peuvent vouloir définir les modalités de la garde alternée de l'enfant. Ensuite le médiateur conduit le processus pour arriver à ce que le sujet soit déblayé ».

« Il peut sembler étonnant aujourd'hui que tant de personnes se privent des potentialités de la médiation. Il y a cependant des explications à cela. Quand on décide de se séparer, c'est parce qu'on a trop vu l'autre. On ne veut plus faire l'effort de se parler. Il est émotionnellement trop difficile de devoir rencontrer à nouveau le conjoint pour réaborder les problèmes. Lorsqu'un couple a pris la décision de se séparer, c'est tellement douloureux de se confronter à nouveau à l'autre que chacun évite la rencontre. Il est trop éprouvant de revenir sur le passé, de réentendre les récriminations, les accusations, surtout devant un tiers étranger. Cette démarche n'est psychologiquement pas facile ».

»» RAPPORT D'ACTIVITÉ 2005 DE LA PASSERELLE, CENTRE DE MÉDIATION, GRENOBLE :

« Nous recevons de plus en plus de parents pour des demandes d'information, suite à une injonction judiciaire. Mais peu aboutissent. Les parents tiennent le discours suivant : « On veut bien venir, discuter, remettre de la communication entre nous mais on laissera le juge décider à notre place de l'hébergement alterné ». Quand les parents vont au bout de leur choix d'essayer de trouver des solutions qui leur conviennent, avec l'aide du médiateur, le travail est passionnant et les parents en sortent grandis et avec des solutions concrètes ».

TEXTES

Recréer les liens familiaux, de Michèle Savourey,
Éditions Chronique Sociale.

Loi du 8 février 1995 et décret du 23 juillet 96, fixant les conditions d'exercice et les modalités de mise en œuvre de la médiation judiciaire.