

## Charter "Steden en gemeenten voor bemiddeling"

Door de ondertekening van het charter "Steden en gemeenten voor bemiddeling",

1. Moedigen wij, de lokale overheden, in ons beleid op het vlak van preventie en/of sociale cohesie een stap naar bemiddeling aan die gedefinieerd wordt als "een vrijwillig proces waardoor sociale relaties opgebouwd of hersteld worden, en waardoor geschillen voorkomen of opgelost worden. Dit proces wordt geleid aan de hand van "ethische" communicatieregels waarbij de deelnemers zich inspannen om de dialoog terug op gang te brengen en om een oplossing te vinden voor hun situatie. Dit proces wordt begeleid door een bemiddelaar, een onafhankelijke derde, die dit doet op een onpartijdige manier, zonder de resultaten te beïnvloeden, terwijl hij wel de belangen van elke partij bewaakt en de vertrouwelijkheid van de uitwisseling waarborgt." (Michèle Guillaume-Hofnung, 2011, Conference of International Non-governmental Organizations of the Council of Europe).

De bemiddeling is aldus een proces voor het voorkomen en beheersen van conflicten (familiale conflicten, sociale conflicten, huurconflicten, burencconflicten, wijkconflicten, conflicten in schoolomgeving, conflicten met lokale instellingen, enz.) met het oog op het creëren of herstellen van de sociale banden.

2. Verbinden wij ons ertoe om het bestaan van een (para)publieke bemiddeldingsdienst aan te moedigen, de toekomst van de bestaande diensten in onze gemeente te verzekeren, de infrastructuur (toegankelijkheid, zichtbaarheid, ...) en de opleidingsbehoeften (supervisie, interventie die nodig zijn voor het uitoefenen van het beroep, te ondersteunen.
3. Eerbiedigen wij het deontologisch kader dat absoluut noodzakelijk is voor het werk van de bemiddelaar (onafhankelijkheid, neutraliteit, meerzijdige partijdigheid, vertrouwelijkheid, vrijwilligheid en autonomie van personen) en hebben wij vertrouwen in het methodologisch proces dat de behoorlijk opgeleide bemiddelaar ten uitvoer legt. De bemiddelaar geeft aldus de voorkeur aan luisterbereidheid en dialoog, waardoor situaties en respectievelijke standpunten gemakkelijker worden begrepen. Hij draagt bij tot bieden van nieuwe perspectieven die aangepast zijn aan de noden van elkeen. De openbare bemiddeldingsdienst staat open voor iedereen.
4. Om de bemiddeling te vergemakkelijken, verstrekken wij kwaliteitsvolle informatie over het bestaan van een openbare bemiddeldingsdienst binnen onze gemeente. We moedigen alle actoren op sociaal gebied aan om binnen de gemeente (bewoners, gemeentediensten, politie, scholen, verenigingen, OCMW...) de openbare bemiddeldingsdienst te ondersteunen bij zijn sensibiliseringsacties. Wij moedigen verschillende vormen van dialoog aan, waaronder doorverwijzing naar bemiddeldingsdiensten.
5. Verbinden wij ons ertoe om de bemiddeldingscultuur te verspreiden en bemiddeling te promoten als een proces dat ijvert voor sociale vrede. Wij zijn bereid ons aan te sluiten bij dit overkoepelend project, met een inclusieve aanpak en met als doel een bredere dynamiek van een nationaal, of bij uitbreiding een internationaal netwerk voor bemiddeling.

## Charte "Villes et communes médiation"

Par la signature de la charte "Villes et communes médiation",

1. Nous, autorités locales, encourageons, dans nos politiques de prévention et/ou de cohésion sociale, une démarche de médiation définie comme « un processus volontaire d'établissement ou de rétablissement de lien social, de prévention ou de règlement des différends. Ce processus s'effectue au travers d'une communication éthique durant laquelle les personnes s'efforcent de renouer le dialogue pour trouver une solution à leur situation. Au cours de ce processus, un médiateur, tiers indépendant, les accompagne de façon impartiale, et sans influencer les résultats tout en garantissant le respect des intérêts de chacun des participants et la confidentialité des échanges. » (Michèle Guillaume-Hofnung, 2011, Conférence des Organisations Internationales Non Gouvernementales du Conseil de l'Europe)

La médiation est ainsi un processus de prévention et de gestion de conflit (familial, social, local, conflit de voisinage, de quartier, dans le milieu scolaire, avec les institutions locales, etc.) visant à créer ou retisser du lien social.

2. Nous nous engageons à favoriser l'existence d'un service (para)public de médiation, à pérenniser les services en place dans notre commune, à soutenir les infrastructures (accessibilité, visibilité, ...) et les besoins en formation, supervision, intervention, nécessaires à la pratique du métier.
3. Nous sommes respectueux du cadre déontologique indispensable au travail du médiateur (indépendance, neutralité, multipartialité, confidentialité, démarche volontaire et autonomie des personnes) et faisons confiance au processus méthodologique dont le médiateur, dûment formé, est le garant. Le médiateur privilégie ainsi l'écoute et le dialogue, en facilitant une meilleure compréhension des situations et des points de vue respectifs. Il contribue à faire émerger des perspectives nouvelles et adaptées aux besoins de chacun. Le service public de médiation est ouvert à tous.
4. Afin de faciliter l'accès à la médiation, nous assurons une information de qualité sur l'existence d'un service public de médiation au sein de notre commune. Nous mobilisons tous les acteurs du champ social au sein de la commune (habitants, services communaux, police, écoles, associations, CPAS...) pour soutenir le service public de médiation dans ses actions de sensibilisation. Nous encourageons différentes formes de dialogue notamment en orientant vers les services de médiation.
5. Nous nous engageons à diffuser la culture de la médiation et à promouvoir la médiation comme processus œuvrant à la paix sociale. Nous sommes prêts à nous inscrire dans ce projet fédérateur, avec une démarche inclusive et l'ambition d'une dynamique plus large de réseau national, voire international de la médiation.

## Charta "Städte und Gemeinden für Vermittlung"

Durch Unterzeichnung der Charta "Städte und Gemeinden für Vermittlung"

1. fördern wir, die lokalen Behörden, in unserer Politik der Vorbeugung und/oder des sozialen Zusammenhalts einen Schritt in Richtung Vermittlung, die wie folgt definiert ist: "ein freiwilliger Prozess, durch den soziale Bindungen aufgebaut oder wiederhergestellt und Streitigkeiten verhindert oder beigelegt werden. Dieser Prozess wird von "ethischen" Kommunikationsregeln geleitet, wobei sich die Beteiligten bemühen, den Dialog wiederaufzunehmen und eine Lösung für ihre Situation zu finden. Während dieses Prozesses werden sie von einem Vermittler, einem unabhängigen Dritten, begleitet, der unparteiisch und ohne Einflussnahme auf die Ergebnisse handelt, wobei die Interessen jeder Partei gewahrt bleiben und die Vertraulichkeit des Austauschs gewährleistet wird." (Michèle Guillaume-Hofnung, 2011, Conference of International Non-governmental Organizations of the Council of Europe).

Die Vermittlung ist somit ein Prozess zur Vorbeugung von Konflikten (Familienkonflikte, soziale Konflikte, Mietkonflikte, Nachbarschaftskonflikte, Stadtteilkonflikte, Konflikte im schulischen Umfeld, Konflikte mit lokalen Institutionen usw.) und zum Umgang damit, mit dem Ziel, soziale Bindungen aufzubauen oder wiederherzustellen,

2. verpflichten wir uns, die Existenz eines (halb)öffentlichen Vermittlungsdienstes zu fördern, die Zukunft der in unserer Gemeinde bestehenden Dienste zu sichern, die Infrastrukturen (Zugänglichkeit, Sichtbarkeit usw.) und den Ausbildungsbedarf (Supervision, Intervention), die für die Ausübung des Berufs notwendig sind, zu unterstützen,
3. respektieren wir den berufsethischen Rahmen, der für die Arbeit des Vermittlers unabdingbar ist (Unabhängigkeit, Neutralität, Allparteilichkeit, Vertraulichkeit, Freiwilligkeit und Autonomie der Personen), und vertrauen auf den methodischen Prozess, für den der entsprechend ausgebildete Vermittler bürgt. Der Vermittler bevorzugt daher das Zuhören und den Dialog, was zu einem besseren Verständnis der jeweiligen Situationen und Standpunkte führt. Er trägt dazu bei, neue Perspektiven zu eröffnen, die auf die Bedürfnisse jedes Einzelnen zugeschnitten sind. Der öffentliche Vermittlungsdienst steht jedem offen,
4. stellen wir qualitative Informationen über die Existenz eines öffentlichen Vermittlungsdienstes in unserer Gemeinde zur Verfügung, um den Zugang zur Vermittlung zu erleichtern. Wir fordern alle Akteure im sozialen Bereich in der Gemeinde (Bewohner, Gemeindedienste, Polizei, Schulen, Vereinigungen, ÖSHZ usw.) dazu auf, den öffentlichen Vermittlungsdienst bei seinen Sensibilisierungsmaßnahmen zu unterstützen. Wir fördern verschiedene Formen des Dialogs, einschließlich der Weiterverweisung an Vermittlungsdienste,
5. setzen wir uns für die Verbreitung der Vermittlungskultur und die Förderung der Vermittlung als Prozess für den sozialen Frieden ein. Wir sind bereit, uns an diesem verbindenden Projekt zu beteiligen, mit einem integrativen Ansatz und dem Bestreben nach einer breiteren Dynamik eines nationalen oder - im weiteren Sinne - internationalen Netzwerks für Vermittlung.