

5^{ème} Conférence internationale du forum
mondial de la médiation

5th international conference
of the world mediation forum

5a Conferencia internacional del
Foro Mundial de Mediación

La médiation, une nouvelle culture du changement
Mediation: a new culture of change
La mediación una nueva cultura para el cambio



Crans-Montana (Suisse) 9 - 11 septembre 2005



WORLD MEDIATION FORUM

world
mediation
forum

Forum international de médiation
Internationale Conference of World Mediation Forum
Foro mundial de mediación



INSTITUT FÜR KONFLIKTBEARBEITUNG

Racisme et médiation, l'action restauratrice d'ACOR SOS-Racisme

Anne Catherine Salberg

Juriste et médiatrice, ACOR SOS-Racisme, Genève, Suisse

Résumé

L'auteure, titulaire du master européen de médiation IUKB, médiatrice et formatrice en médiation, a été engagée en 1995 par ACOR SOS-Racisme pour concevoir et mettre sur pied un service d'aide aux victimes du racisme, orienté sur la justice restauratrice et la médiation.

Dans cette communication, elle se propose de décrire très brièvement les principes de la justice restauratrice et de la médiation et de relater pourquoi, en matière de discrimination raciale, la voie pénale est rarement satisfaisante. Elle illustrera ses propos par 3 cas récents qui montrent comment, grâce à la culture de la médiation, on peut construire des réponses restauratrices dans les cas de violence raciste.

Médiation et justice restauratrice

La médiation prend depuis 20 ans une ampleur remarquable. L'intérêt que lui porte le monde économique, politique et social interroge plus d'un chercheur et philosophe¹. Nombre d'acteurs professionnels, institutionnels ou associatifs préconisent cette approche face aux profondes mutations que traverse notre société et aux conflits qui en résultent.

Les criminologues ont développé depuis les années 70, le concept de la justice restauratrice. Ce mouvement propose un changement du modèle de la justice pénale en considérant qu'un crime porterait atteinte aux relations plutôt qu'à l'Etat. Il conviendrait dès lors de ne plus seulement considérer le couple Etat-auteur mais de prendre en compte toutes les personnes touchées par le délit et en particulier la victime.

Ce nouveau « paradigme »² a été développé essentiellement dans les pays anglo-saxons. Il se décline en différents modèles³ : la Médiation pénale⁴ ; les Cercles de détermination de la

¹ On peut comprendre l'essor récent de la médiation en Occident comme « symptôme et remède » selon les termes de Jean De Munck « De la loi à la médiation », in France : les révolutions invisibles, Calmann-Lévy, Paris 1998, 311-322.

² Howard ZEHR «Justice Paradigm Shift? Values and Visions in the Reform Process», in Mediation Quarterly, Volume 12/ 3, San Francisco 1995, p. 207-216.

peine, les Conférences communautaires ou encore les Commissions vérité et réconciliation. Quel qu'en soit le modèle, l'approche restauratrice définit l'acte délictueux d'abord comme un problème d'ordre interrelationnel contrairement à l'approche pénale qui met l'accent sur le crime et sa punition.

C'est ainsi que la médiation en matière pénale permet à la victime, qui exprime clairement son accord, de se réapproprier le conflit et d'en être un acteur à part entière. Entendue et comprise, la victime pourra, grâce à la reconnaissance des faits et à la responsabilisation pour l'acte commis, voir satisfait son besoin de justice.

La participation volontaire du mis en cause le rend lui aussi acteur du processus. La médiation en matière pénale participe ainsi à la responsabilisation de l'auteur qui, tout en offrant le cas échéant une réparation pour les dommages causés, est amené à prendre concrètement conscience de la dimension affective et sociale de ses actes⁵.

La justice restauratrice cherche à obtenir une satisfaction optimale de toutes les parties concernées par le préjudice causé par un délit. Or, ce dernier n'implique pas que la victime et le délinquant, mais aussi la société. Son enjeu va au-delà des pertes encourues par les victimes, il signifie une menace à la paix sociale et à la qualité de vie en commun⁶. Tant la médiation que la justice restauratrice ont pour but de créer ou de retisser les liens sociaux ainsi que de rétablir le sentiment de paix et de justice entre les citoyens.

L'action sociale restauratrice de ACOR SOS-Racisme

Peu connu en Suisse, ce concept de justice restauratrice a fortement influencé l'Association contre le racisme - SOS-Racisme⁷ (ci-après ACOR) quand elle a conçu et mis sur pied son service d'action sociale en 1995. ACOR a été créée à la suite de l'adoption par le peuple suisse de la norme pénale réprimant la discrimination raciale. Seule disposition légale

³ Voir le site de l'association européenne pour la justice restauratrice: European Forum for Restorative Justice <http://www.euforumrj.org/html/about.constitution.memorandum.asp>

⁴ Jaccoud M., (Dir.), Justice réparatrice et médiation pénale. Convergences ou divergences ? Paris, L'Harmattan, 2003.

⁵ Concernant les risques de la médiation pénale pour les victimes et les mis en cause, voir Anne Catherine Salberg, « La médiation: réponse novatrice à la discrimination raciale? » in *Médiation en Europe : échanges sur les pratiques/Master européen en médiation*, IUKB, Sion 2002, p.228-230).

⁶ Lode WALGRAVE, « La justice restauratrice : à la recherche d'une théorie et d'un programme », in *Criminologie*, 32/1,1999, p. 7-29.

⁷ <http://www.sos-racisme.ch/qsLayout/Home.asp?ChapId=2>

existant à ce jour en Suisse en matière de prévention et de traitement du racisme, cette disposition concrétise l'inadmissibilité de l'atteinte à la dignité humaine.

Si les garde-fous légaux sont indispensables, ils sont néanmoins insuffisants pour accompagner au quotidien les consultants qui dénoncent un acte raciste. L'expérience d'ACOR montre que dans les quelques cas où la justice entre en matière, la victime est rarement restaurée dans sa dignité par la condamnation de son agresseur. C'est pourquoi une approche restauratrice du traitement du racisme a été développée, dans laquelle on part de la parole de la victime pour savoir quand un acte est vécu comme raciste⁸.

Le système pénal est fondamentalement conçu pour sanctionner un coupable dans le but de protéger la société. La victime n'a pas de statut⁹, elle n'a pas une position de sujet. Dans la logique pénale, la dignité de la victime est restaurée indirectement par la punition de celui qui a fauté. Toutefois, l'auteur pourra rester dans son déni de l'humanité d'autrui, qu'il considère comme l'objet de sa haine ou de son mépris.

Une victime de racisme a besoin de dépasser son statut de victime en donnant un sens à son expérience traumatisante. Elle a besoin d'être restaurée dans sa dignité, d'être considérée comme un être humain à part entière. De même, l'auteur d'un acte raciste doit se voir offrir une possibilité non stigmatisante de s'expliquer, de comprendre la portée de ses actes, de se responsabiliser et de reconnaître à autrui son altérité.

C'est pourquoi le travail d'ACOR avec les victimes et les auteurs est de leur offrir un lieu d'écoute et de parole, sans jugement ni idée préconçue sur le conflit et sa solution. Ceci se révèle être un puissant instrument « d'empowerment », de renforcement de leur capacité à se vivre comme des acteurs du changement.

En outre, ACOR s'est activement engagée pour l'institutionnalisation de la médiation pénale¹⁰ et le développement de centres indépendants de médiation, en collaboration avec le Groupement Pro Médiation¹¹.

⁸ Pour une étude approfondie du traitement du racisme et de l'action d'ACOR SOS Racisme face aux limites de la loi pénale, le lecteur intéressé peut se référer à l'ouvrage de Monique Eckmann, Anne Catherine Salberg, Claudio Bolzman, Karl Grünberg *De la parole des victimes à l'action contre le racisme..* Ed. IES, Genève, 2001.

⁹ Même si depuis 1993, avec l'introduction de la loi fédérale sur l'aide aux victimes d'infraction (LAVI), certains droits procéduraux lui ont été accordés.

¹⁰ Voir Anne Catherine Salberg « Médiation, de la rupture au lien » in *AJP/JPA* 12/2002, p.1401-1409.

¹¹ www.mediations.ch

Médiation et racisme

La médiation se base sur une approche coopérative de la gestion des conflits. Il s'agit de reconnaître l'existence d'un problème et d'accepter de nommer les difficultés. Lors de rencontres en face à face, les personnes en conflit acceptent de reconnaître les points de vue différents sur une situation et sont prêtes à collaborer pour trouver des solutions satisfaisantes pour tous.

La démarche peut sembler très simple à première vue, elle demande cependant aux parties d'adopter une attitude conciliante et exige du médiateur une posture particulière. En effet, ce dernier doit rester en retrait, ne pas donner son avis, favoriser la communication et laisser aux personnes concernées – qui sont les experts de leur situation – trouver elles-mêmes l'accord qui leur conviendra le mieux ¹².

Le racisme est considéré comme un fléau à condamner et contre lequel il faut lutter. Comment dès lors concilier l'approche de la médiation avec le traitement de situations portant gravement atteinte à la dignité de l'être humain et aux fondements de son identité propre ? Comment faire pour ne pas porter de jugement sur ce qui est bien ou mal quand on est confronté au racisme ?

En médiation, on ne cherche pas à établir des fautes, on ne diabolise pas les individus mais on s'attache à régler les problèmes créés par les conflits sans désigner ni bourreau, ni victime. La médiation préconise une attitude de non-jugement, d'accueil de chaque personne dans sa différence et son altérité.

Pour illustrer notre propos, nous allons présenter trois situations traitées par ACOR en 2005 et qui concernent des victimes de racisme. Après une brève description des incidents racistes, nous allons montrer comment nous construisons une réponse basée sur la justice restauratrice.

¹² Anne Catherine Salberg « Le médiateur, un expert de la famille ? » in *Forum Mediation* 1/2002, SVM/ASM, Horw

Exemples de situations

1. Insultée par un soldat en uniforme

Une jeune femme se fait insulter dans un wagon-restaurant bondé par un militaire en uniforme qui lui dit « neggerli ». Très choquée, elle le prie en vain de s'excuser. Certes, ce n'était malheureusement pas la première fois que cette jeune femme subissait ce genre de remarques, cependant la considération qu'elle a pour les personnes en uniforme, a amplifié la portée de ces propos. Raison pour laquelle elle a saisi ACOR afin de réagir et de dénoncer l'attitude du soldat auprès de sa hiérarchie afin qu'elle lui fasse savoir qu'un tel comportement n'est pas admissible de la part d'un militaire.

Après une première série de courriers et de contacts téléphoniques infructueux avec les services de l'Armée, ACOR décide de saisir les plus hautes instances en adressant une missive au Conseiller fédéral et au Chef des Armées. Se référant aux dispositions pénales et réglementaires existantes, ACOR conclut sa lettre par ces mots « X n'avait probablement pas l'intention de blesser Mme Z. Il nous paraît alors d'autant plus important de lui faire prendre conscience de la portée de ses mots qui relèvent du racisme ordinaire. Nous sommes persuadés que vous partagez notre point de vue et vous remercions de bien vouloir prendre en considération la demande de notre consultante ».

ACOR reçoit une réponse du Chef des armées et du Président de la Confédération déplorant l'incident et assurant ACOR de la volonté de l'Armée suisse de condamner le racisme. Le courrier relève l'importance de l'activité de prévention du racisme menée par l'association et se conclut par ces termes « interrogé sur les faits que vous citez, X nous a immédiatement contactés par téléphone. Il souhaite s'excuser auprès de Mme Z et regrette son comportement. X nous a également assurés, en exprimant un sincère repentir, que l'incident était dû à un égarement et que cela ne se reproduirait plus. »

Ce cas éclaire la philosophie restauratrice d'ACOR. Plutôt que de passer par un procès pénal – où l'on cherche à établir les faits avec objectivité et à désigner un coupable le cas échéant – ACOR a préféré faire valoir l'importance de reconnaître les problèmes créés par l'existence de comportements racistes. L'Armée a été sensible à la nécessité de favoriser, tant dans ses rangs que dans la société civile, un climat exempt de racisme. Elle a accepté de reconnaître le problème sans le banaliser, de prendre des mesures internes adéquates et a offert à la victime, dans son courrier signé par les plus hautes autorités du pays, une reconnaissance de la souffrance vécue. Elle a permis à l'agresseur de prendre conscience de la gravité de son acte et de présenter des excuses. La consultante s'est satisfaite de la

réponse des autorités et a valorisé le rôle central joué par ACOR dans sa « vision d'une Suisse meilleure ».

2. Remise à la police lors d'un contrôle de billet

Une jeune femme fait l'objet d'un contrôle dans un bus. Elle assure les contrôleurs qu'elle avait pris un billet mais qu'elle l'a perdu. Elle accepte le principe de payer une amende. Toutefois, lorsqu'elle justifie de son identité en présentant une carte d'identité mexicaine¹³ et de son adresse en produisant une carte d'assurance-maladie, les contrôleurs estiment ces documents insuffisants et la remettent à la police.

La jeune femme s'est adressée à ACOR car elle s'est sentie humiliée par le ton des contrôleurs, le tutoiement inapproprié, le manque total de respect pour sa personne du fait de sa nationalité latino-américaine et de son statut précaire (clandestine en voie de régularisation) ainsi que de ses besoins (arriver à l'heure à son travail).

ACOR a contacté la direction de l'entreprise concernée en demandant à connaître les conditions de contrôle dans un bus. Dans un premier temps, ACOR a rencontré le Responsable des ressources humaines pour faire valoir ses préoccupations quant au déroulement du contrôle de cette jeune femme. Tout en reconnaissant la difficulté extrême de la tâche des contrôleurs et la possible inadéquation des réactions de notre consultante, l'accent a été mis sur l'importance de créer des espaces de dialogue. Dans un deuxième temps, ACOR a rencontré le Chef des contrôleurs afin de voir comment concrètement régler cet incident entre les collaborateurs concernés et la personne offensée. Selon une enquête interne auprès des contrôleurs, seule notre consultante, qualifiée de menteuse, était en cause. Il convient de rappeler que pour ACOR aucune enquête n'est faite sur la véracité des dires de ses consultants, qu'elle accorde toujours du crédit à leur parole et qu'elle ne se base sur aucune définition préalable du racisme pour entrer en matière. Dans ce cas précis, ACOR ne cherche pas à obtenir des sanctions contre les contrôleurs, mais préconise de reconnaître l'existence possible d'un malentendu. Notre consultante estimait avoir légitimement donné son identité, mais pour les contrôleurs les pièces présentées ne correspondaient pas aux exigences du règlement interne de l'entreprise.

Idéalement, un espace indépendant de médiation pourrait permettre aux protagonistes de s'expliquer dans un espace neutre, sans pression de la hiérarchie ni des menaces d'éventuelles sanctions condamnant une faute professionnelle. Un dispositif formel de

¹³ Nationalité modifiée pour préserver l'anonymat de la consultante

médiation permettrait tant à la personne offensée dans sa dignité humaine qu'aux contrôleurs soucieux de travailler correctement de trouver une solution satisfaisante dans le contexte particulier de l'incident.

Comme une telle procédure n'existe pas, une rencontre entre le contrôleur et la consultante a été organisée dans le bureau du chef des contrôleurs, avec un double rôle pour ACOR, de soutien de la consultante et de promotion de la médiation auprès des parties en conflit. En effet, bien que les parties soient « adverses », elles ont pu s'entendre sur le recours à la médiation en tant qu'outil adéquat pour trouver une solution à ce conflit. Le contrôleur a présenté des excuses pour la douleur créée par l'appel à la police et l'institution a admis ne pas avoir reconnu la bonne foi de notre consultante.

3. Brutalisé par la police

Lors d'un contrôle de police, un requérant d'asile a eu une épaule cassée. Ce jeune Africain est venu à la permanence d'ACOR quand il a été convoqué chez le juge d'instruction car les policiers avaient déposé plainte contre lui pour résistance à l'autorité. Choqué d'être ainsi accusé à tort, alors qu'il s'estimait être lui-même victime de violences policières, il a, sur les conseils d'ACOR, décidé de porter à son tour plainte contre les policiers pour discrimination raciale, abus d'autorité et lésions corporelles. Le juge d'instruction a rendu un non-lieu, tant les versions étaient divergentes. Ce résultat était paradoxalement très satisfaisant pour ACOR, car cela signifiait que la parole d'un requérant d'asile avait le même poids que celui de policiers assermentés. Cela permettait surtout d'ouvrir le champ de l'approche restauratrice, puisque aucune vérité judiciaire n'avait été établie par la justice pénale.

ACOR a saisi le Délégué à l'éthique de ce corps de police afin de voir comment notre consultant pourrait trouver réparation après un contrôle policier de routine dans lequel il estimait avoir été victime de violence physique et de propos racistes. ACOR a trouvé un interlocuteur soucieux de définir sa tâche dans l'espace d'une définition partagée – par la police et la société civile - de la notion de Bien commun. Ce policier, formé à l'éthique, a proposé d'organiser une médiation informelle, en présence d'ACOR dans son double rôle de soutien de la victime et de promoteur de la médiation, entre notre consultant et les policiers impliqués dans le contrôle. L'objectif de cette rencontre, qui obéira aux règles traditionnelles de la médiation ¹⁴ – et dont le principe doit encore être accepté par notre consultant – sera d'échanger sur les faits tels qu'ils ont été vécus par chacun des protagonistes et de déterminer une juste solution pour toutes les parties concernées.

¹⁴ En particulier la participation volontaire et la stricte confidentialité.

Conclusion

Le droit pénal permet de réaffirmer l'interdit social et de faire œuvre de pédagogie pour affirmer les droits des plus faibles. Mais, la justice pénale n'est, en réalité, pas adaptée pour lutter avec efficacité contre la violence au quotidien¹⁵.

L'action de ACOR SOS Racisme est fondée sur le respect de la dignité humaine et sur la conviction que la philosophie de la justice restauratrice et de la médiation permettent à la fois de défendre la dignité des victimes et d'offrir à chacun la possibilité de se responsabiliser pour ses actes.

La douleur d'une victime de racisme, d'être agressée pour ce qu'elle est, en raison de son appartenance ou de son apparence, n'est pas mesurable. Cette souffrance, si elle n'est pas prise en compte par la société toute entière, risque de créer des phénomènes de violence réactionnelle notamment par le renforcement du sentiment identitaire et du communautarisme.

Le vivre-ensemble dans une société moderne et cosmopolite nécessite un véritable débat éthique sur la construction de l'idée de Bien commun¹⁶. Pour promouvoir et concrétiser les valeurs des droits de l'homme et de la citoyenneté, un dialogue est indispensable dans la société contemporaine pour éviter la violence et la radicalisation des positions.

Cette vision novatrice du travail social promeut l'approche restauratrice et la médiation tant auprès des consultants que des institutions dans laquelle s'est produit un incident raciste. ACOR ne tient pas à l'institutionnalisation des principes de la justice restauratrice, mais cherche plutôt à diffuser la culture de la médiation au sein des institutions lorsqu'elles sont confrontées à des actes racistes. Après 10 ans d'action, et comme l'auront illustré les trois cas présentés dans la présente contribution, on peut constater qu'une certaine reconnaissance existe désormais.

La voie informelle de la médiation et de la justice restauratrice réalise l'exigence de rapports humains dignes et respectables et favorise le maintien du lien social.

¹⁵ Jacques Faget « [Médiation et violences conjugales](http://champpenal.revues.org/document50.html) » <http://champpenal.revues.org/document50.html> (juillet 2004)

¹⁶ Denis Müller « Bien commun, conflits d'intérêts et délibération éthique » in *Ethique publique 6/1* (Montréal, 2004), p. 100-105

Sommaire / Summary

Keynote Speakers

Tausk Juan - Bienvenue.....	1
Bagshaw Dale - The Place of Mediation in Civil Societies	6

Pre-conference

Bagshaw Dale - Family Mediation and Violence against Women : Australian Legislation, Research and Practice.....	23
Wicky Christiane - Mise en place et évaluation d'un programme de médiation à l'école comme lieu de socialisation	45

Conference

Allport Leysley - Mediation and Conflict: Management or Resolution?	48
Bagshaw Dale - The Reflexive Mediator: Theory and Practice	49
Bobot Lionel - L'Evaluation du Processus de Médiation de la FNSEA	58
Bond Monique - Mediation as a parallel process to a Workplace Assessment.....	67
Braga Neto Adolfo - Facilitation in the franchising sector.....	74
Brusati i Massaguer Glòria - Servicios Municipales de Mediación Comunitaria. La experiencia del Ayuntamiento de Mataró	76
Carocci Leonardo, Antolini Antonio - Mediazione Sociale e Sicurezza urbana: la progettazione partecipata come fattore di protezione alla violenza e all'insicurezza urbana.....	87
Carvajal Sánchez Fernando - L'avènement de la justice réparatrice : une révolution paradigmatique ou un changement de statut du paradigme ?	92
Chidiac Marie-José - La médiation : une rencontre avec l'internormativité	104
Chidiac Marie-José - La mediazione: un incontro con l'internormatività	108
Chidiac Marie-José - Die Vermittlung oder der Bereich der übergreifenden Normen.....	112
Coppola de vanna Anna - Al di là dell'etnocentrismo delle Eta : la mediazione tra le generazioni.....	116

Coulibaly Harouna - La médiation au Mali : un mécanisme traditionnel séculaire de résolution des conflits	124
De la Rúa Eugenio Diana - Mediación frente a las problemáticas contemporáneas: barrios marginales y su necesidad de mediación comunitaria	131
De Igarzabal Peralta - Ventajas de la mediación en sede judicial : un espacio para la autocomposicion	144
Del Carmen Nadal María, Escarrá Luis Carlos - La mediación en las organizaciones. Su eficacia para entender los procesos de construcción de sentido y facilitar los cambios de cultura.....	147
Demaret Paul - L'Expérience en Médiation - résultats d'une enquête menée Auprès des médiés du Centre de Médiation de Luxembourg	157
Duclos Bernard - Technologies de la Spirale, modélisation des différences Ethiques et culturelles	164
Escarrá Luis Carlos, Del Carmen Nadal Maria - Podemos hablar acerca de la interdisciplina en la mediación ?.....	174
Fong Dr. L. - Milan Mediation Model	184
Franco Nora M., Garayo Alicia B., de Almeida Mario, Aiello de Almeida Alba - Consultora en prevención, administración y resolución de conflictos equipo IMCA.....	189
Greco Sara - The intercultural mediator: personal qualities and communicative skills.....	195
Haydee Silveyra - La obra construida	207
Homminga Sjoerd, Fong Larry - Cognitive vs. Emotional focus in mediation Comparing two different styles of mediation	212
Labath Vladimir - A dynamic approach to mediation and training of Roma leaders.....	213
Lachat Michel - Nouvelle pratique de la médiation dans la juridiction pénale des mineurs dans le canton de Fribourg/SUISSE	216
Lanna Michele - Conflitto e Mediazione. Dalla "soluzione" disfunzionale alla dissipazione del conflitto	222
Loong Seng Onn - Development of Commercial Mediation in Singapore.....	231
Lind - Implementing Victim/Offender Mediation nationally in Sweden	244
<i>LURIN JACQUELINE - POSITION FACE AU CONFLIT ET MEDIATION - LES RESISTANCES A LA MEDIATION</i>	<i>247</i>
Malbosc Patricia, Lemoult Philippe - La médiation, valeur ajoutée de l'entreprise .	260
Malcolm Ewan - Collaborative Conversations: the story of the Scottish	

Mediation Network.....	269
Mc Cormack Carmen - Un cambio de paradigma en la gestión de conflictos vecinales en el Municipio de Morón, Buenos Aires – Argentina	279
Metelko Lisec Tanja - Epistemological analysis and comparison of legal process and mediation process. Pursuing and achieving justice	283
Millán Dra. Alicia.....	298
Nazareth Eliana Riberti, Dos Santos Lia Justiniano - The Importance of Co-Mediation in matters brought to family.....	303
Olalde Alberto - Modelo global de convivencia escolar: Programas de intervención y experiencias de aplicación en el País Vasco	314
<p>OLMEDO SILVIA SUSANA - LOS VECINOS DE BUENOS AIRES. ALGUNAS REFLEXIONES ACERCA DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA.....</p>	
	316
Padilla Carme - El apoyo a la creación de servicios de mediación comunitaria municipal. La experiencia de la Diputación de Barcelona	324
<i>PARKINSON LISA - DIFFERENT APPLICATIONS OF FAMILY MEDIATION INCLUDING MEDIATIONS WITH FAMILY MEMBERS WHO HAVE NEVER LIVED TOGETHER.....</i>	<i>330</i>
Pérez González Beatriz - Política familiar no es lo mismo que Medición familiar : el peso del familiarismo	339
Pfefferkorn Wolfgang - The Verwall Natura 2000 mediation procedure	351
Potegui Lic Nora Coordinadora, Dr Santiago J. de Arizabalo – Sistemas de gerenciamiento de conflictos. Una herramienta para resolver conflictos por sectores de interés.....	363
Rapp Andreas - Public Mediation - Just Another Way Of Business Mediation?	367
Salberg Anne Catherine - Racisme et médiation, l'action restauratrice d'ACOR SOS-Racisme	375
Satoshi Minamikata - Mediation for Mediators? Basic information of family court and procedure in Japan.....	383
Stimec Arnaud - Contribution à l'histoire de la médiation en entreprise : comparaison franco-américaine et perspectives	388
Thomas Anne B. - Building Trust to Manage Fear of Retaliation in the Workplace	393
Trebolle Maria Evangelina, Dr. Luis María Desimoni, - Delincuencia y mediación Penal.....	397
Troisi Claudia, Ferrara Maria, Pucciarelli Chiara - Esperienze di Mediazione a Napoli	404

Turchi GianPiero. Gherardini Valeria - Médiation comme un instrument qui produit un nouveau paradigme de justice	411
Vazquez Larsson Monica - La Mediación y el ekeko o la personalización de la mediación versus la institucionalización de sus ideales.....	419
Vonèche Laura Cardia - Naissance d'une profession : le médiateur familial	427
Yazbek Vania Curi - ¿Es posible mediar conflictos en donde una de las partes es un niño o un adolescente?	434