

Situer la médiation

Pour beaucoup, tant dans le public que dans le monde politique ou professionnel, la médiation est un concept « flou » [1] qui au mieux évoque le dialogue. C'est aussi un concept « mou » tantôt rangé du côté d'une aide bienveillante ou, pire, du côté du « contrôle soft ». Or, comme l'indique Fiutak, la médiation est un « *art dur* » au contraire d'une science douce.

Voilà pourquoi, il me semble nécessaire de situer la médiation parmi les différents modes de régulation des impasses personnelles, inter-personnelles ou sociales.[2]

La médiation est un nouveau métier qui a émergé dans et de la société civile. Il s'est développé dans l'entre-deux de l'espace de l'individu et de la vie en collectivité.

✘ La médiation est apparue comme une alternative au mode de résolution des conflits classiques qui dans bien des cas se révèlent frustrant et peu appropriés pour « vider » un conflit de manière durable. Les MCRC (Mode Classique de Résolution de Conflit) ont pour trait commun de privilégier le collectif sur l'individu. Le collectif pouvant se nommer : clan, tribu, groupe, organisation, entreprise, institution, école, état, La régulation s'opère à travers des lois et règlements divers. Des figures d'autorité appliquent les lois et règlent les litiges: chefs, patrons, ministre, juges Cependant, dans les sociétés démocratiques l'individu a émergé et veut se réapproprier dans certains cas le conflit par une implication personnelle dans les modalités de règlement de celui-ci. Il souhaite aussi que ses affects, ses valeurs et ses intérêts soient pris en compte par l'autre du conflit ; il attend souvent une reconnaissance de sa souffrance pour pouvoir avancer et dépasser ce conflit.

✘

Le médiateur professionnel répond à cette attente par la maîtrise d'un processus bienveillant et favorisant une communication horizontale entre les « médiateurs », qui

ne sont donc plus les « parties » mais des partenaires. Il prend en compte, accueille et accompagne les émotions, les sentiments et les heurts des personnes en conflit vers une issue qui peut se concrétiser par une « entente ».



Par rapport aux métiers du soin, le médiateur n'a pas comme visée de réparer une faille, une blessure chez les individus en conflit mais bien de partir de l'objet du conflit pour, soit créer les conditions d'une solution raisonnée, « gagnant-gagnant », soit de mettre les médiateurs au travail sur leur relation en vue de transformer celle-ci. Souvent, les deux vont de pair.



La position d'entre-deux du médiateur est la condition sine qua non pour établir la confiance avec les médiateurs. Il ne juge ni ne conseille. Il est un partenaire dans ce triangle *médiateur-médiateur-médiateur* ; il tout à la fois dedans et dehors ; il sépare et relie. Cette approche distingue le processus de médiation, qui s'intéresse au conflit au contraire de la procédure judiciaire qui produit un jugement sensé résoudre le litige.

LITIGE	CONFLIT
Objectif : résoudre le litige	Objectif : travailler sur le conflit
Expression en termes juridiques	Expression en termes ordinaires
Cadre du litige fixe	Cadre du conflit évolutif
Référence à des règles générales (prêt-à-porter normatif)	Référence à des besoins singuliers (sur mesure normatif)
La décision clôt le litige mais pas nécessairement le conflit	L'accord peut contribuer à résoudre le conflit
Compétence juridique nécessaire	Compétence juridique non nécessaire
<i>Faget J. (2010). Médiations - Les ateliers silencieux de la démocratie. Toulouse : Editions Erès - Collection « Trajets ». p135, Tableau 7. Modalités de travail sur le litige et le conflit.</i>	

Les modes classiques de résolution de conflit se focalisent sur ce qui émerge, sur le symptôme, sur le préjudice, sur la confrontation des personnes et sur les faits, c'est-à-dire le LITIGE. Or, dans un certain nombre de cas, le règlement du litige n'éteint

pas le CONFLIT et chacun en est insatisfait. Travailler celui-ci, c'est ce à quoi s'attelle la médiation qui peut ainsi obtenir une issue durable.

Si le médiateur s'écarte de sa position médiane en conseillant, en donnant un avis, en suggérant des solutions, il glisse alors vers le pôle « collectif » et se mue alors en *conciliateur* ou en *arbitre*, ou encore, dans le domaine social et scolaire en *conseiller*.



Si par contre, il approfondit ce qui relève de l'intra-psychique, il glisse alors vers la position de *thérapeute*, de *conseiller conjugal*. De même, s'il entreprend de mettre en place lui-même des solutions, il glisse alors vers la position d'*assistant* ou d'*accompagnateur*. Il faut cependant reconnaître que la posture de *non-pouvoir* et d'*empowerment* est aussi celle de nombreux travailleurs du psycho-scolaire.



La « posture » du médiateur professionnel est déterminante quant à la nature réelle du tiers en action. C'est celle-ci qui caractérise son mode d'intervention particulier et qui le distingue du juge, de l'arbitre, de l'autorité, du conseiller, du thérapeute.



[1] A propos du flou, voir mon article précédent ici : <http://ubmp-bupb.org/eloge-du-flou/>

[2] Cette présentation s'inspire des travaux de Linda Bérubé, québécoise, médiatrice familiale et dans le domaine de la médiation organisationnelle, formatrice, cofondatrice d'AGIRE INTERNATIONAL , <http://www.agire.ca/apropos.php> .