

les rôles de conseil, de gardien de valeurs fondées sur la religion, voire de jurisconsulte amené à peser sur la décision à prendre.

Juriste et sociologue, **Jacques Faget** interroge, lui, les tensions qui traversent la médiation familiale à partir de l'exemple français : il montre que, si elle relevait initialement d'une pratique psychosociale, la médiation est devenue un marché – et que ceci a freiné son développement. L'auteur évoque là plusieurs tensions : une tension institutionnelle, entre résistances initiales puis captation progressive par les juristes ; une tension idéologique, entre vision idéalisée d'une gestion pacifiée d'un conflit « rendu aux parties » et promotion d'un modèle normatif de la famille ; une tension identitaire, liée à la polyvalence professionnelle des acteurs et actrices de la médiation et aux difficultés d'asseoir la reconnaissance sociale de la profession ; une tension économique liée au développement de la médiation comme marché concurrentiel ; des tensions empiriques, enfin, quant au champ des conflits concernés par la médiation familiale, à l'implication (ou non) des enfants dans le processus, à l'écartement de certaines personnes en raison de difficultés psychiques ou de l'existence de violences physiques. Le tout s'inscrit sur fond d'une querelle méthodologique plus centrale, entre partisan·e·s d'une médiation transformative, centrée plus sur les attentes et la communication des parties, et tenant·e·s d'un modèle de négociation raisonnée, cherchant le compromis et plus réceptifs à une logique de marchandage.

De façon très complémentaire à l'égard de ce qui précède, **Benoît Bastard**, enfin, revient sur le processus d'institutionnalisation de la médiation en France et sur ses avatars. Ce sociologue, spécialiste de la question, trace les contours de trois périodes distinctes : la création de la médiation familiale, « temps de l'enthousiasme et de la reconnaissance » sous l'influence de pratiques initiées au Québec, tête de pont francophone d'innovations apparues aux États-Unis dans les années 1970 ; le « temps de l'institutionnalisation », paradoxalement marqué par une stagnation ; le « temps de la trahison et du ressentiment », à une époque plus récente où la déjudiciarisation du divorce jointe à une managérialisation croissante de la justice réduit drastiquement la place faite à la médiation professionnelle dans les procédures de divorce. L'auteur conclut par un questionnement sur les causes d'une « désillusion » : si cette dernière tient à divers facteurs exogènes, elle pousse aussi à la réflexion sur la médiation ainsi que sur celles et ceux qui la promeuvent et la pratiquent.

Dispositif, pratique et idéal, porteur d'espoirs et de déceptions, la médiation n'a pas fini de faire parler d'elle.

Revue interdisciplinaire d'études Juridiques
n°84, 2020, p. 81-107
R.I.E.J., 2020.84

Quelques propositions sur les vertus et limites de la parole dans la pratique de la médiation

Mauricio GARCÍA PEÑAFIEL

Docteur en Psychologie et Psychanalyste (École Belge de Psychanalyse)
Professeur à l'Université Saint-Louis – Bruxelles et Professeur invité à l'UCLouvain

et

Margaux PONCELET

Psychologue clinicienne et assistante à l'Université Saint-Louis

Résumé

La médiation se veut un processus démocratique qui permettrait à chaque partie de participer à la construction d'une issue – si pas d'une solution – pour sortir d'un litige. Son principal outil pour ce faire est la parole. Mais cette prise de parole n'est pas sans mobiliser de nombreux enjeux. Nous explorerons dans cet article quatre limites de la parole que l'on peut rencontrer dans le cadre de la médiation. Tout d'abord, la parole est intimement liée au désir et aux passions humaines, ce qui ne permet pas toujours de la considérer comme le résultat d'un processus raisonné qui ne cherche à communiquer que ce qu'elle énonce stricto sensu. Parler instaure des places entre les interlocuteurs, parfois de manière inconsciente. De là se dégagent des questions quant à la neutralité et l'impartialité du médiateur notamment. Nous poserons ensuite la question de savoir en quoi les valeurs de la médiation peuvent venir contaminer quelque chose du processus de médiation et de la position même du médiateur comme tiers, l'invitant à un processus autoréflexif. La prétention de compréhension empathique ou de rétablissement de la communication, sera également interrogée. Nous suggérons que le malentendu, les méprises entre les parties ne sont pas nécessairement un échec. Parfois la coexistence nécessite une part d'ombre, et le malentendu alors est une réussite. Enfin, nous explorerons les limites liées au désir de reconnaissance. Si parler permet aux humains de se donner une certaine reconnaissance réciproque, ce même désir est source de conflit et parfois érige des obstacles au processus de médiation.

Abstract : Some proposals about the virtues and limits of speech in the mediation's practice

Mediation is a democratic process that would allow each party to participate in the construction of an outcome – if not a solution – to resolve a dispute. Its main tool for doing so is speech. But speaking can also lead to many challenges. We will explore in this article four limits to speech that can arise in the context of mediation. First, since speech is intimately linked to human desire and passions, it is not always considered as stemming from a reasoned process that seeks to communicate only what it states strictly senso. Talking creates places between the interlocutors, sometimes unconsciously. This then raises questions as to the neutrality and impartiality, particularly regarding the mediator. Furthermore, we consider how the values of mediation might contaminate an element of the mediation process and even the mediator's own position as a third party, thus triggering a self-reflexive process. The claim of empathetic understanding or reestablishing communication will also be questioned. We suggest that misunderstandings between the parties are not necessarily a failure. Sometimes coexistence requires some shade, and the misunderstanding can become a success. Finally we explore the limits linked to the desire for recognition. If speaking allows humans to give themselves a certain mutual recognition, this same desire is a source of conflict and sometimes erects obstacles to the mediation process.

Introduction

La médiation est une pratique sociale qui porte son attention sur le processus de résolution du litige et éventuellement du conflit. Elle se constitue comme un espace dégagé d'un objectif juridique précis et n'a pas une vocation nécessairement décisionnelle¹. Cependant, en matière familiale ou pénale, elle peut être une option pour éviter le procès. Dans ce cas, si les solutions qui y sont co-construites par les personnes en présence sont avalisées par un juge, sa portée est bien pré-décisionnelle, voire décisionnelle. Dans les deux cas, décisionnel ou non, la médiation peut devenir un laboratoire relationnel pour faciliter la communication entre les parties, sans chercher à simplifier ou à trancher directement dans la réalité du conflit par un outillage et un vocabulaire juridique. Au contraire, la

¹ J. FAGET, *Médiations. Les ateliers silencieux de la démocratie*, Paris, Erès, 2010, p. 13-34.

médiation pousse à l'ouverture du sens individuel et collectif du litige en stimulant une écoute respectueuse de chacun afin que les parties en souffrance (re)fassent l'expérience de la valeur de leur parole. Le médiateur prend dès lors une position de tiers neutre et impartial, voire multi-partial.

La rencontre face-à-face des personnes en conflit est une des caractéristiques essentielles du processus de médiation². En comparaison d'autres moyens de pacification du conflit, un principe fondamental distingue la médiation d'une simple intermédiation : « on fait le pari que c'est la communication directe entre les parties qui constitue l'objectif du processus et le moyen de son accomplissement »³. La base est le dialogue entre les parties qui s'opposent. On assume que « seule la rencontre face-à-face, avec son lot de craintes, d'émotions, permettrait un véritable travail sur l'altérité »⁴. La prise de parole des parties est un axe crucial du processus et le médiateur s'efforcera de créer un climat empathique et propice à la parole. Il va stimuler l'expression des personnes, veillant, entre autres, à un certain équilibre des temps de parole. Cependant, considérer d'entrée de jeu qu'émergeront dans le discours des médiés les craintes, l'anxiété et les émotions, implique d'accepter la présence de complexités et d'écueils qui s'invitent dans le dialogue.

Usant d'autres méthodes que celles du tranchant de la Loi, la médiation cherche à renouer un dialogue là où le conflit barre la parole des parties : « Lorsque l'on n'a pas l'argument de la force, il faut avoir la force des arguments. La parole est la seule arme de la médiation »⁵. Dès lors, se pose la question de savoir si la parole est toujours une expérience qui permet de trouver des voies pour rétablir une communication et pour éventuellement trouver une issue à un litige ou si cette visée se heurte à des limites.

Objectifs et structure de l'article

Accepter ce que la médiation peut apporter en tant que « méthode alternative de résolution des conflits » (MARC) ne doit pas mener à la concevoir comme une recette miraculeuse. C'est en considérant ses taches aveugles qu'une discipline évolue et il nous semble dès lors intéressant de pointer quelques limites et écueils de cet outil primordial de la médiation qu'est la parole. Nous entreprenons cette démarche à partir du champ disciplinaire qui est le nôtre, c'est-à-dire la psychologie clinique et la

² *Ibidem*, p. 13-34.

³ *Ibidem*, p. 102.

⁴ *Ibidem*.

⁵ D. GANANCIA, *La médiation familiale internationale*, Paris, Erès, 2007, p. 22.

psychanalyse. Ces disciplines des relations dites « d'aide » pensent l'expérience humaine sous un angle *micro*, introduisant des considérations qui peuvent être utiles pour appréhender l'expérience des individus pris dans la médiation.

La proposition de base qui soutient notre réflexion est que « parler » implique « désirer » et produire des « idéaux », qu'elle induit aussi le « transfert », le « mal-entendre », se « reconnaître ». Toutes ces expériences constituent des plans de la vie d'un être parlant qui sont au fondement de certaines limites du processus de médiation. Nous allons donc explorer quatre types de limites auxquelles se heurte la parole en médiation.

Le premier concerne les *limites de la parole en tant que telle*, c'est-à-dire le fait que parler n'est pas « juste parler ». Parler peut déclencher des potentialités de satisfaction spécifiquement humaines. Lorsqu'une personne prend la parole en médiation, elle ne fait pas que tenter de communiquer rationnellement un contenu : elle peut aussi être en train de chercher une certaine satisfaction. Dès lors, la visée purement rationnelle du dialogue égalitaire et libre se heurte à un impensé : dans le dialogue se trace et s'irrigue toute une dimension liée à nos désirs et à nos passions, qui pourrait davantage être décrite comme le fil « libidinal »⁶ d'une médiation. Inversement, les obstacles à la satisfaction, les frustrations, les blessures ou les manques peuvent générer des effets « persécuteurs » de la parole. Par ailleurs, mettre en mots la pratique de la médiation, la théoriser, mobilise la production de certains idéaux. Certains peuvent orienter la pratique de manière féconde et d'autre l'inhiber ;

Le second a trait aux *limites liées aux valeurs démocratiques* qui ont donné naissance à la médiation. La genèse de la médiation ne la rend pas toujours transposable à tout contexte et nous verrons que dans certaines cultures, la médiation n'arrive pas à s'implanter. Ceci nous amènera à questionner les limites des attributs liés à la posture de tiers et la nécessité d'une réflexivité du médiateur. Parler contribue à assigner des places, souvent inconscientes, entre les interlocuteurs et nous essayerons de

montrer que la réalité du « transfert⁷ » rend hybrides et nuancées les prétentions à la neutralité et/ou à l'impartialité ;

Le troisième concerne les *limites de la visée de compréhension et d'empathie* dans la médiation. Le « malentendu » sera ici envisagé comme un élément inévitable de tout processus communicationnel et nous pointerons qu'il peut être, dans certains cas, souhaitable pour que les parties préservent leurs identités et s'ajustent réciproquement quant à leurs intérêts. Parfois les « défauts de communication » peuvent être fonctionnels et servir au processus de médiation.

Le quatrième, enfin, questionne les *limites de la tentative de production d'une reconnaissance réciproque* entre les parties. Toute médiation doit certes être attentive aux désirs de reconnaissance des parties, mais il faut éclairer en quoi consiste ce désir et quelles en sont les formes. Par ailleurs, il faut prendre la mesure du fait que cette quête humaine de reconnaissance a quelque chose d'inaissable.

1. Fonction de la parole, idéaux et limites

Le sens commun s'accorde à penser que parler « n'est que parler », soit un pur échange des mots. Il n'est donc pas question d'un agir dans la parole, malgré les considérations de la philosophie analytique du langage⁸ ou l'approche pragmatique en sciences sociales⁹. Pour sa part, la psychanalyse a promu dès ses débuts une conception de la parole comme étant profondément liée au désir. L'idée fondamentale est que le désir peut trouver satisfaction pas seulement par la voie de l'acte mais aussi par la voie de la représentation, donc par l'intermédiaire de la parole.

A. Parole et satisfaction du désir

Freud a introduit une idée très importante pour la compréhension de la fonction de la parole. Très tôt dans son œuvre, dès *L'interprétation des*

⁷ Aussi présent dans le processus de médiation, le transfert désigne les désirs inconscients des acteurs d'une relation d'aide, désirs qui viennent s'actualiser sur la personne qui vient en aide.

⁸ J. L. AUSTIN, « Performatif-Constatif », in *La philosophie analytique. Cahiers de Royaumont*, Paris, Les Éditions de Minuit, 1962 ; J. SEARLE, *Les actes de langage. Essai de philosophie du langage*, Paris, Hermann, 1972.

⁹ B. MALINOWSKI, *Les Jardins de corail*, trad. P. Clinquart, Paris, François Maspero, 1974 ; M. AUCÉ, *Symbolique, Fonction, Histoire : les interrogations de l'anthropologie*, Paris, Hachette, 1979 ; B. JUANALS et J.-M. NOYER, « Dell H. Hymes : vers une pragmatique et une anthropologie communicationnelle », *Hermès, La Revue*, vol. 48, 2007, n° 2, p. 117-123.

⁶ La libido est une « énergie postulée par Freud comme substrat des transformations de la pulsion sexuelle quant à l'objet (déplacement des investissements), quant au but (sublimation par exemple), quant à la source de l'excitation sexuelle (diversité des zones érogènes) ». Il s'agit de l'énergie en lien avec nos désirs et nos pulsions (J. LAPLANCHE et J.-B. PONTALIS, *Vocabulaire de la psychanalyse*, Paris, PUF, 2016, p. 224).

réves¹⁰, Freud avance que dans la vie psychique, le désir (la « libido ») peut suivre deux voies : avancer vers l'agir ou vers les représentations. Autrement dit, lorsque la décharge d'une pulsion ou d'un désir doit se produire, un être humain peut le faire *via* un acte ou alors *via* les représentations, les images, les mots. Le rêve est un exemple classique de cette deuxième voie. Si le rêve « satisfait le(s) désir(s) » - comme le propose Freud -, il est évident qu'il ne le fait pas par la voie de l'action mais par celle des représentations. Comment est-il possible que les mots et les images - qui façonnent le rêve mais participent aussi au dialogue - puissent impliquer une satisfaction du désir ? Il s'agit là d'une possibilité spécifiquement humaine, celle de traiter et d'expérimenter la représentation comme un quasi-équivalent de l'action. Lacan a poursuivi cette piste en indiquant la différence entre la voie signifiante de la satisfaction et la voie de l'objet¹¹. Au fond, la question qui se réfléchit dans cette problématique - et qui est au cœur de la médiation - est que quand un humain parle, il ne fait pas que signifier quelque chose. Il chemine psychiquement - *via* son implication spécifique dans la langue - vers une forme de satisfaction semblable à celle produite par l'action. Ce n'est pas un semblant de satisfaction, ni un avant-gout, mais une « vraie » satisfaction. L'humain a besoin de parler de son désir et pas nécessairement de l'agir, même s'il est évident qu'en parler ne suffit pas toujours.

Lorsque, dans une médiation, les parties parviennent à se dire leurs attentes, leurs besoins, ils le font invariablement à partir d'une position, souvent empliée de passion et de désir (désir de reconnaissance par exemple). L'échange est donc loin d'être un pur dialogue raisonnable visant un objectif commun. Le « son et la fureur » du conflit se frayent un chemin dans le processus, à travers les mots et les gestes, le dit et le non-dit, à travers ce qui est entendu et ce qui est mal-entendu. Le flux de la parole, dont la fonction pourrait sembler vaine à première vue, est à situer justement du côté de la satisfaction du désir, d'une pacification au moins partielle des

¹⁰ S. FREUD, « L'interprétation des rêves », in *Œuvres complètes*, vol. IV, Paris, PUF, 2003 [1900].

¹¹ J. LACAN, *Le séminaire. Livre IV. La relation d'objet*, Paris, Seuil, 1994. Pour ce que nous appelons ici la « voie signifiante » voir : J. LACAN, *Le séminaire. Livre V. Les formations de l'inconscient*, Paris, Seuil, 1998. La voie signifiante indique que la réalité sonore du langage, le signifiant, a une fonction cruciale pour l'être parlant dans la mesure où le désir se tisse dans cette trame matérielle de la parole, trouvant ainsi une satisfaction autre à celle qui est donnée par l'objet, auquel on peut accéder à travers l'action. La réflexion sur cette fonction du signifiant représente une élaboration théorique de l'idée que le langage est un véhicule du désir. Il s'agit donc d'une délimitation sur le champ du langage de l'idée freudienne que la satisfaction se produit à travers des représentations, notion qui renvoie à une variété de phénomènes : la pensée, les images et les mots, entre autres.

passions et des positions inflexibles des médiés. Cette forme d'apaisement opère justement grâce à leur engagement « non raisonnable » dans la parole. Méconnaître cette fonction de satisfaction, de décharge et de pacification, impliquerait de s'aveugler face à une dimension essentielle de ce qui se passe concrètement lorsque des personnes en conflit parlent.

B. Résoudre un conflit, un différend ou un litige ?

Malgré l'hétérogénéité des paradigmes de la médiation, un certain accord existe quant au fait qu'elle ne vise pas directement à « résoudre » le conflit, mais se penche plutôt sur les différends ou les litiges, quitte à travailler des dimensions du conflit sous-jacentes au litige. Alors que le conflit a une histoire et peut s'avérer une manière d'être en relation, les différends ou litiges sont eux plus ponctuels et circonscrits¹². Examinons une proposition de Fiutak : « Pour régler le litige, le médiateur va gérer le conflit sans prétendre le résoudre. Il va lever des zones d'ombre, clarifier les malentendus, faire émerger les non-dits, mettre en évidence les intérêts de chacun, ses principes et ses valeurs. La résolution du conflit, en revanche, contient des attentes plus difficiles à satisfaire. Résoudre totalement un conflit signifie non seulement résoudre le différend, mais aussi le contentieux sous-jacent et ses composantes émotionnelles dont les origines sont probablement hors d'atteinte du médiateur »¹³.

Pour Fiutak, « gérer le conflit » n'équivaut donc pas à en promettre sa fin, mais plutôt à l'explorer : comprendre les blocages des parties et parfois l'origine du litige, ce qui peut mener à la question du conflit. Dans son texte, il signifie en filigrane que la parole a une fonction expressive, restauratrice, qui dépasse la visée de « résoudre le conflit ». Le travail d'éclairage auquel Fiutak fait référence - soulever les malentendus quand on les repère, exprimer les non-dits ou signaler une atteinte partielle des « composantes émotionnelles » - ne peut se faire que grâce à une « prise de parole » des parties. Par ailleurs, la distinction « conflit » et « litige » situe d'emblée la fécondité de la parole en relation à ses limites : il ne s'agit pas de « résoudre le conflit ». Il est possible de mettre fin à un litige par le rétablissement de la communication entre les parties. Ces dernières acceptent d'échanger autour

¹² Cette distinction entre litige (ou différend) et conflit, bien que pertinente, vient faire rupture avec l'idée socialement et juridiquement située que la médiation est une « Méthode alternative de résolution des conflits ». Dans le développement ultérieur du texte, pour ne pas alourdir le style, nous gardons le terme « conflit » pour traiter divers aspects de la médiation. Cependant, il n'est pas inintéressant de garder en mémoire cette distinction et d'entendre « litige » là où certains parlent de « conflit ».

¹³ T. FIUTAK, *Le médiateur dans l'arène. Réflexion sur l'art de la médiation*, Paris, Eres, 2011, p. 118.

du différend, même de façon limitée, mais le conflit peut persister. Comme le conflit s'enracine dans l'histoire des acteurs, il peut (re)faire symptôme dans de nouveaux litiges et différends.

Il est intéressant de noter que Fiutak cherche à fonder sa démarche en référence aux travaux du professeur et diplomate australien John W. Burton. De cette rencontre, il dit : « C'est la première personne à avoir écrit sur la résolution de conflits que j'ai rencontrée, à la fin des années 1980. Nous essayions de comprendre, non pas la résolution de conflits mais la gestion non violente du conflit. *La tentative de résoudre le conflit créait en fait plus de violence dans le monde*. Dans son livre *Conflict Resolution*, Burton aborde l'idée que la *prévention du conflit social 'violent' doit passer par un travail sur le langage* dans les études sur le conflit. *Gérer le conflit est d'abord reconnaître son utilité comme agent du changement social*. Savoir gérer un conflit de façon avisée signifie être capable de créer un conflit et de résoudre les litiges »¹⁴.

Comme dans le champ du conflit social, si la médiation vise à « résoudre le conflit », elle pourrait même sans le vouloir, créer les conditions de son augmentation, voir même de sa disparition apparente et de son retour¹⁵. Par ailleurs, une telle visée pourrait créer des attentes inadaptées dans l'esprit des parties. La perspective de « résoudre » un conflit peut susciter quelque chose de trop total, comme l'espoir de réconcilier tous les aspects des facteurs et enjeux divers qui ont amené la médiation. À l'horizon se profile l'idéal de limer toute aspérité, débloquent toute entrave, etc., ce qui risque bien évidemment d'assoir les bases d'un échec de la médiation pour les parties. Tenir le fil de cette distinction entre « litige » et « conflit », ainsi que prendre la mesure des écueils du langage et de la parole, sont des points essentiels pour que la médiation ne glisse pas

vers les pratiques contemporaines de l'« happycratie »¹⁶, se mettant au service d'une injonction normative au bonheur.

Dans le même ordre d'idée, si la médiation peut constituer une relance de la communication, elle prend appui sur une parole dont les effets peuvent être « persécuteurs » et qui ne sont pas à négliger. Ce type d'effets peut provenir d'une des parties mais aussi du médiateur s'il n'y prend garde lorsqu'il laisse percevoir sa lecture du litige aux parties. Des alliances sous-jacentes peuvent s'installer et une des personnes en présence peut se sentir malmenée. Il arrive que la parole prenne un tour manipulateur et vienne déprécier la parole de l'autre, ce qui peut parfois passer inaperçu car s'inscrivant dans l'historique relationnel des médiés. Dans l'idéal, « c'est par l'argumentation que les interlocuteurs vont progressivement parvenir à s'accorder sur des définitions communes des situations et arriver à un accord »¹⁷. Mais que faire quand des fragments de cette argumentation viennent faire effraction ou violence dans la réalité psychique d'un des médiés ? C'est ici au médiateur, en tant que *tiers empirique* (intervenant présent qui soutient la co-construction de règles s'ajustant aux médiés) de percevoir cette limite de la fonction de la parole pour, si nécessaire, rediriger la résolution du litige vers un *tiers généralisé* (les institutions juridiques) qui tranchera en faisant appel à des lois qui valent pour tous. Dans ce type de situation, la médiation peut s'avérer contreproductive et il s'agit de dégager les acteurs de l'engagement pris dans un dialogue qui s'avère persécuteur pour l'un ou l'autre, voire les deux. En renvoyant le litige à un appareillage juridique qui tranche, le conflit ne vient plus contaminer la parole des médiés et une solution est imposée par un autre type de tiers.

C. Le discours sur la pratique : comment l'écriture sur le processus de médiation peut produire de normes et des idéaux inhibiteurs

Le champ de la médiation est fragmenté ; ses sources et ses modèles sont hétérogènes, ses méthodes sont hybrides¹⁸. Il faut donc rester attentifs aux dérives idéologiques et normatives dans sa mise en pratique et sa réflexion. Lorsque le médiateur articule par écrit et produit un discours méta sur la pratique, des idéaux se profilent, comme dans toute théorisation.

¹⁶ E. CABANAS et E. ILLOU, *Happycratie. Comment l'industrie du bonheur a pris le contrôle de nos vies*, Clermont-Ferrand, Premier Parallèle, 2018.

¹⁷ E. VOLCKRICK, « Les dispositifs de médiations et la question du tiers. Vers une interprétation pragmatique du tiers », in *Avons-nous encore besoin d'un tiers ?*, Paris, Érès, 2005, p. 143.

¹⁸ J. FAGET, *Médiations. Les ateliers silencieux de la démocratie*, op. cit.

¹⁴ *Ibidem*, p. 120. Nous soulignons.

¹⁵ À propos de cette perspective du conflit social et du conflit en général, voir M. BENASAYAG et A. DEL REY, *Éloge du conflit*, Paris, La Découverte, 2007. Des les premières pages, on peut lire : « Héritiers d'une époque qui a longtemps cru à la possibilité d'en finir un jour avec le conflit, nous sommes aujourd'hui, pour cette même raison, effrayés face à tout ce qui menace nos vies et nos sociétés. Nous avons souvent l'impression, tellement appréhendée des marins, de naviguer avec des cartes périmées : nous pensions aller vers des territoires pacifiés, et voilà que s'impose l'idée de vivre un retour de conflits – individuels comme sociaux – sous des formes sinistres, voire barbares. Sans doute a-t-on trop pensé le conflit en termes de dépassement vers la solution : les conflits étaient surtout conçus comme un moyen vers la fin, un moment difficile qu'il fallait dépasser. Et c'est la raison pour laquelle nos contemporains se retrouvent aujourd'hui désarmés face à la nécessité de repenser l'ensemble des pratiques sociales – santé, urbanisme, éducation, politique, etc. – sous la forme d'une tension irréductible dans la recherche d'une solution » (p. 7).

Ceux-ci peuvent certes dessiner des orientations fécondes, mais ils peuvent aussi opérer comme des entraves et des inhibitions.

Dans son ouvrage *La médiation*, Michèle Guillaume-Hofnung différencie ainsi trois grands types de médiation : a) la *médiation des différences*, qui vise à créer ou restaurer du lien social, en assumant que la différence est à la base de toute vie sociale ; b) la *médiation d'urgence*, qui se réfère notamment à l'usage de la médiation dans des situations catastrophes ; c) la *médiation des différends* et « dans le domaine des conflits »¹⁹, qui comprend des médiations aussi bien « curatives » que « préventives ». C'est sur ce versant « préventif » que les choses se corsent et que la visée de la médiation se déplace vers des idéaux : « On a encore trop souvent tendance à faire appel à des médiateurs quand tout va mal. Ne sauraient-ils, à l'avenir, jouer efficacement le même rôle en amont du conflit ? Ils ne seraient plus l'ultime recours pour le résoudre, mais ceux qui expliquent les motivations et les raisons des positions défendues. Telle est l'attente de tous ceux et celles qui se forment à ce rôle de médiation »²⁰. Mais prévenir le conflit, en donnant aux médiateurs la fonction d'« expliquer » les motivations et raisons des positions en litige, n'est-ce pas mettre en scène une société utopique où le conflit pourrait être stoppé avant même son éclosion ?

Dans les pages consacrées à l'impartialité et à la neutralité du médiateur²¹, Guillaume-Hofnung interroge des idéaux impossibles à atteindre. L'impartialité concerne les personnes, la relation entre médiateur et médiés et suppose que le médiateur se tienne à égale distance des parties. La neutralité quant à elle concerne les résultats : elle suppose que le médiateur ne pèse pas sur l'issue mais accompagne les parties sans faire valoir ses projets ni son point de vue sur la question. Si impartialité et neutralité ne peuvent se confondre avec l'absence d'affect ni avec de l'indifférence, elles requièrent une grande capacité de distanciation. Cette analyse nous paraît raisonnable. Mais voilà que l'auteur en déduit qu'il serait important d'« éviter de choisir des médiateurs spécialistes du fond, car ils résistent mal à la posture d'expert »²². Voilà une exigence considérable : comment évaluer la spécialisation d'un médiateur et le lien entre cette spécialisation et sa tendance à opter pour une posture d'expert ? Ne serait-il pas plus raisonnable de réfléchir en termes d'adoption d'une position de savoir ou non-savoir, quand bien même le médiateur aurait des

¹⁹ M. GUILLAUME-HOFNUNG, *La médiation*, coll. Que sais-je ?, Paris, PUF, 2015, p. 68.

²⁰ C. VARIN, cité par M. GUILLAUME-HOFNUNG, *La médiation*, op. cit. p. 69.

²¹ M. GUILLAUME-HOFNUNG, *La médiation*, op. cit. p. 72-74.

²² Ibidem, p. 73.

connaissances ou des compétences pointues dans un domaine ? Ne s'agit-il pas, au fond, pour le médiateur, « savant » ou non, de s'inspirer davantage de la « position de l'ethnologue »²³, qui de par son ignorance, laisse ses savoirs entre parenthèses, rencontrant ainsi l'altérité de manière plus riche ? Cette question sera à nouveau abordée plus loin quand on se penchera sur la posture du tiers.

L'approche plus formaliste de Guillaume-Hofnung sur cette question la pousse à estimer qu'« on éprouve une certaine gêne devant l'appellation adoptée par des associations d'aide aux victimes et de médiation », dès lors que « leur appellation en les constituant défenseurs de la victime les disqualifie en tant que tiers »²⁴. Mais toute nomination implique un choix sémantique et symbolique. Pour garder un statut de neutralité et d'impartialité, faudrait-il que ces associations ne se nomment pas ? De plus, un agresseur ne peut-il pas avoir été victime ? Transparaît ici une exigence de « pureté symbolique » qui s'apparente à un idéal peu compatible avec le contexte socio-historique des démocraties modernes, où se développe la médiation²⁵.

Guillaume-Hofnung, pousse plus loin encore l'exigence de neutralité et d'impartialité, vers l'intimité du médiateur. Si elle accepte que l'impartialité et la neutralité ne sont pas identiques à l'indifférence ou à l'absence d'affect, l'auteur estime que le médiateur « doit se demander si un des éléments de la situation dans laquelle il intervient n'éveille pas en lui des résonances insoupçonnées, qui le conduiraient à s'identifier à un des médiateurs²⁶, ou à le rejeter et donc ne plus être tiers »²⁷. On s'approche ici

²³ O. SCHWARTZ : « L'empirisme irréductible » (postface), in *Le Hobo. Sociologie du sans-abri*, N. Anderson (dir.), Paris, Nathan, 1993.

²⁴ M. GUILLAUME-HOFNUNG, *La médiation*, op. cit., p. 73. Nous soulignons.

²⁵ La question de la position de non-savoir depuis laquelle le médiateur devrait appréhender chaque situation ne se joue pas que par rapport à ses connaissances et à son expertise. On retrouve la question dans les médiations interculturelles à propos desquelles certains défendent l'intérêt que le médiateur partage les mêmes référents culturels que les médiés. L'accueil ici serait de vouloir traiter de l'éthique par de l'éthique en pensant que chacun s'approprie une culture de la même manière et que l'on éviterait ainsi des rapports de dominations entre cultures. Pourtant, les rapports de domination ne se cantonnent pas seulement à l'interculturel, mais sont présents dans l'intergénérationnel ou dans le statut socio-économique pour ne citer que deux exemples. Tout rapport de force introjecté et non conscientisé représente une tâche aveugle dans un processus de démocratisation de la parole. La posture de non savoir et d'incomplétude ouvre une nouvelle possibilité de rencontre avec l'altérité et il est donc question d'apprendre des médiés avant de vouloir intervenir sur la situation du litige.

²⁶ Michèle GUILLAUME-HOFNUNG préfère le terme « médiateurs » à celui de « médies », car ce dernier terme est plus passif. Le terme « médiateurs », plus actif, rendrait davantage manifeste que se sont les parties qui sont au centre et mènent du processus. On trouve la même idée dans le champ de la psychanalyse où le terme « analysant » est plus valorisé que celui

des questions du transfert et du contre-transfert. Peut-on éviter que certaines situations résonnent, même fortement, chez le médiateur ? Certainement pas et on est ici encore dans l'ordre de l'idéal. Les termes de la formulation évoquent une surface non affectée, ce qui est un idéal abstrait, celui d'un esprit pur non soumis aux méandres de la condition humaine. La question est pertinente et nécessaire, mais le problème n'est pas posé par les *résonances émotionnelles*, souvent inévitables. Le problème est posé par l'identification potentielle du médiateur à une des parties, en étant dupe d'une position inconsciente dans le travail avec les médiés.

Le langage et l'exigence de formuler ce qu'on vise, produisent sans doute des glissements inévitables vers des idéaux inhibiteurs. La réflexion de et sur la médiation, éclairée par l'expérience et les pratiques, est une source pour ressaisir les choses de manière plus lucide, même si cette lucidité acquise entache les aspirations de pureté et de perfection.

2. La posture de tiers et la nécessaire réflexivité du médiateur

Parler instaure des places entre les interlocuteurs. Il paraît dès lors important d'explorer les limites que connaît la parole au vu des relations qui se définissent entre les acteurs dans la médiation. Ces relations ont un lien étroit avec la prétention à la « liberté de parole », largement promue par l'idéal de la médiation. Reprenons la question de l'impartialité et de la neutralité du médiateur, à travers une différenciation de sa place et de celle des travailleurs sociaux : « La position des travailleurs sociaux est délicate car porteuse d'asymétrie statutaire, ce qui n'est pas le cas du médiateur plus à même de replacer chaque interlocuteur dans une position d'égalité nécessaire à une ouverture sereine du dialogue »²⁸. La position de médiateur soulève plusieurs questions, dont celle de son appropriation de la médiation comme pratique située dans un contexte socio-économico-culturel bien précis. En effet, ce contexte n'est pas sans influencer la pratique et surtout ce qui serait la « bonne pratique » de la médiation.

Plivard décrit la position du médiateur comme distincte de celle des travailleurs sociaux. Cependant, Faget souligne qu'il est rare qu'une personne puisse exercer en tant que médiateur à temps plein. La personne

doit la plupart du temps jongler entre sa casquette de médiateur et une autre fonction (avocat, psychologue, assistant social,...). Comment se négocie ce mouvement entre la fonction de médiateur et l'autre fonction, quelle qu'elle soit ? Par ailleurs, si l'on comprend l'appellation « travailleurs sociaux » comme désignant des travailleurs pris dans le social et devant faire avec ce social, nous pourrions rejoindre Faget et voir le médiateur comme un travailleur social²⁹. Dès lors, il s'agit de se pencher sur la question de l'asymétrie statutaire (par rapport aux « clients ») que peut avoir l'avocat, le psychologue ou bien même le médiateur.

A. Cadre socio-culturel du développement de la médiation

Nous allons reprendre ici quelques éléments sur la genèse de la médiation, afin de souligner l'importance du contexte social et temporel sur la position du médiateur et le risque de voir sa pratique influencée par le prisme de valeurs ethnocentrées.

La médiation, qui prend ses origines au Nord du continent américain, embrasse une part de la philosophie chrétienne comme l'importance du partage et la pacification des conflits. Elle est par ailleurs le fruit d'idéaux « de gauche » qui se sont positionnés contre l'institutionnalisation de pratiques sociales marquées par des rapports de domination (notamment l'institution judiciaire) et en faveur de la réappropriation de la gestion des conflits par la communauté elle-même³⁰. Transférées à d'autre pays par la suite, la médiation a connu des adaptations répondant aux conditions socio-politiques et aux perspectives culturelles des nouveaux contextes où elle s'est implantée. Le transfert a donc coloré la médiation, lui donnant un aspect malléable qui s'adapte à celui qui la pratique tout en gardant sa nature horizontale dans la gestion du conflit.

Si de par ses origines la médiation porte des valeurs chrétiennes, elle est aussi associée à un imaginaire démocratique. Ceci n'empêche pas que des rapports de domination idéologiques puissent se glisser implicitement dans la pratique. Car comme toute institution, la médiation sélectionne un type de savoir, qui peut devenir un *référentiel cognitif*³¹ auquel on ne fait plus attention tant il est devenu un habitus. Ainsi, la libération des mœurs, une vision plus égalitaire des genres et une précarisation des structures familiales claniques apparaissent comme autant d'impensés qui gravitent autour des valeurs de la médiation. Car comment libérer la parole des uns et

²⁹ J. FAGET, *Médiations. Les ateliers silencieux de la démocratie*, op. cit. p. 24-28 et 95-108.

³⁰ *Ibidem*, p. 28-31.

³¹ E. VOLCKRICK, « Les dispositifs de médiations et la question du tiers. Vers une interprétation pragmatique du tiers », op. cit., p. 136-137.

d'« analysé », afin de rendre plus clairement l'idée que le patient n'est pas passif dans une psychanalyse mais qu'il est un acteur clé du processus et de la direction de l'analyse.

²⁷ *Ibidem*, p. 74.

²⁸ I. PLIVARD, « La pratique de la médiation interculturelle au regard des populations migrantes... et issues de l'immigration », *Connexions*, vol. 93, 2010, n° 1, p. 25.

des autres sans donner un statut égalitaire aux acteurs de la médiation quel que soit leur genre, leur orientation sexuelle, leur statut socio-culturel ou leur préférence religieuse ? À cet égard, Faget souligne la difficulté d'implanter la médiation dans les parties du monde où l'idéologie culturelle ou religieuse n'admet pas une parité des droits entre les hommes et les femmes³².

L'interrelation entre la médiation et le cadre institutionnel et culturel du pays dans lequel elle s'inscrit montre bien la nécessaire reconnaissance systémique des valeurs portées par la médiation afin d'en assurer son implantation. La médiation familiale, par exemple, véhicule une image bien particulière de la famille : égalitaire, ouverte à la négociation, qu'elle soit recomposée ou non, elle reste de l'ordre du domaine privé. L'extérieur interfère peu dans les décisions familiales et la pression sociale y est moindre que dans les familles claniques qui doivent parfois se conformer aux attentes d'autrui ou à des normativités externes avant de penser au bien-être de ses membres³³. La médiation est donc ici possible dans les sociétés individualistes elles-mêmes attachées à ces valeurs de la famille démocratique.

B. Amorce de réflexivité du médiateur sur les valeurs sous-jacentes de la médiation et sur sa position de tiers

Au vu de ces considérations, il nous semble important que le médiateur se penche sur les valeurs (parfois) implicites qui sous-tendent sa pratique, et son appropriation de celles-ci. Il est également souhaitable de se pencher sur la place du médiateur comme tiers, dimension chère à la médiation.

Faget souligne l'idée que la médiation permet de rendre aux parties le pouvoir de décider de leur destin³⁴. Cette formule signe la possibilité qu'ont les médiés de prendre les commandes de la situation en décidant eux-mêmes d'une issue au litige. La médiation permettrait donc de s'émanciper d'un tiers décisionnel pour arriver à une autonomie

décisionnelle des acteurs. Mais se rend-t-on réellement indépendant d'un tiers en faisant recours à la médiation ?

Les médiés font appel à un tiers dans l'espoir d'avoir une nouvelle approche du différend. Ce tiers, le médiateur, n'est pourtant pas une page blanche. Chargé de croyances, de représentations, de valeurs personnelles, il peut induire une direction dans l'issue du litige. Une relation d'influence peut se nouer entre le médiateur et les médiés, via les suggestions du médiateur. Les interventions du médiateur peuvent donc, à l'insu de tous, générer un espace de contrôle normalisant. Afin de restaurer la communication par exemple, le cadre mis en place par le médiateur peut induire une série de petites obligations que les parties doivent endosser. Il y a l'obligation de se respecter mutuellement, de coopérer, de porter un regard sur soi, sur ses actes et émotions, ou encore l'obligation d'écouter l'autre, mais aussi de parler. Cela est évidemment nécessaire dans un processus de médiation, mais n'est pas sans poser certaines questions. Y a-t-il des tabous entre les médiés ? Et si ces points sensibles dans leur communication sont des clés importantes du différend, que fait-on ? Les aborder risque d'être angoissant pour l'une des parties. Quelle dose d'angoisse les parties qui s'opposent sont-elles prêtes à supporter ? Sont-elles capables de nommer cette angoisse et d'arrêter l'obligation de parole avant que cette dernière ne prenne une tonalité persécutrice ?

Au-delà des questions à propos de l'autonomie décisionnelle des médiés, il n'est pas sans intérêt de s'interroger sur la place donnée au médiateur comme « tiers » et sur le rapport des parties au tiers. La posture de tiers est, on le sait, présentée comme cruciale pour le processus de médiation. Un tiers neutre et impartial doit soutenir une résolution du litige perçue comme acceptable par les deux parties et contribuer ainsi à la construction d'un processus décisionnel consensuel et horizontal explicite, chaque partie se percevant comme mise sur un pied d'égalité avec tous les acteurs en présence.

Mais concevoir la rencontre uniquement avec ces paramètres reviendrait à sous-estimer les attentes que les médiés portent sur le médiateur et le processus de médiation. Peut exister en effet, dans la relation entre médiés et médiateur, ce qu'en psychanalyse on appelle « le transfert », soit l'espoir ou l'attribution inconsciente à ce dernier d'un savoir ou de compétences lui permettant d'apaiser ou même de résoudre le conflit qui sous-tend le litige. Si ce transfert se construit à l'insu du médiateur et s'amorce parfois même avant la rencontre avec lui, il n'en est pas moins vrai

³² J. FAGET, *Médiations. Les ateliers silencieux de la démocratie*, op. cit., p. 203-216.

³³ Nous pouvons illustrer cette affirmation par un exemple tiré de notre expérience clinique. Le phénomène de l'exclusion montre l'impuissance de la famille nucléaire et de l'État face aux forces de la tradition et des pratiques coutumières. Peut-on imaginer une médiation familiale entre une mère qui ne souhaite pas exciser sa fille et le reste de la famille qui se positionne pour le maintien de cette tradition ? Il n'est pas rare que le rituel soit réalisé en l'absence du consentement des parents. Le nombre de réfugiées qui viennent chercher une relative protection sur nos territoires pour ce genre de questions prouve que la parole de l'un peut être mise en échec face à la force d'une tradition ou face à la pression sociale.

³⁴ J. FAGET, *Médiations. Les ateliers silencieux de la démocratie*, op. cit., p. 203-220.

que les médiés mettent nécessairement le médiateur à une certaine place par l'intermédiaire de ce transfert.

Aussi, contrairement à ce qu'amène Plivard, la médiation ne soustrait pas le médiateur à une position asymétrique dans la relation médiateur-médiés. Ce n'est pas nécessairement un problème si, après construction d'une relation de confiance entre le médiateur et les parties, le médiateur donne à voir quelque chose de son incomplétude humaine pour rendre aux parties la valeur de leurs propres connaissances, de leurs propres solutions. Mais pour ce faire, il faut que le médiateur accepte d'être mis à cette place quelque peu idéalisée, qu'il se laisse contaminer d'une certaine manière par cette assignation, tout en articulant celle-ci à un processus réflexif. L'idéalisation de la figure du médiateur par les médiés doit être vue comme un outil transférentiel qui permet le travail de médiation mais dont le médiateur peut se soustraire avec délicatesse.

Ceci nous renvoie à l'autorité que peut représenter le médiateur pour l'autre, à l'asymétrie que sa présence met en jeu dans le processus de médiation et à la manière d'habiter la posture du tiers qui est au cœur de la médiation. Pour nous aider à penser cette question du tiers, Volckrick développe trois niveaux du tiers qui s'articulent les uns aux autres. Le premier renvoie au *tiers empirique* et concerne l'ajustement du médiateur en fonction de la situation locale, des règles qui organisent l'interaction directe et les rapports entre les partenaires en présence. Le deuxième niveau du tiers, le *tiers généralisé*, fait référence aux normes valables pour tous. Ce tiers généralisé, conventionnel, transcende l'interaction mais se restreint aux normes propres à notre milieu d'appartenance. Il incarne le « vouloir collectif d'un monde commun », par référence à un sens moral sous-jacent aux règles de droit. Ce type de tiers peut être incarné par un juge par exemple. Le troisième niveau du tiers est constitué par le *tiers réflexif et délibératif*. Infigurable, ce tiers permet la mise en discussion des normes présentes chez le tiers empirique et chez le tiers généralisé. Les lois de la discussion sont ici régies par des principes de respect, d'autonomie, d'égalité et d'équité. Le contenu des normes peut être travaillé par des acteurs qui sont mis en position de sujets responsables quant à leur argumentation et leurs actions. La réflexivité est donc de mise dans ce processus délibératif.

Le médiateur doit pouvoir circuler entre ces trois niveaux du tiers. Sa seule présence modifie le rapport des protagonistes (tiers empirique), il en appelle aux normes de la médiation pour soutenir une reconnaissance mutuelle chez les médiés (tiers généralisé) et mise sur le tiers réflexif et délibératif pour arriver à un accord partagé et consenti. Cette articulation

n'est pas évidente et doit être pensée. Et il peut être nécessaire de mettre de côté l'un ou l'autre niveau du tiers à certains moments du processus.

3. Le malentendu

Lorsque le médiateur arrive à formuler des bonnes questions, il devrait faciliter la compréhension entre les parties, ou du moins aider à ce qu'ils s'entendent l'un l'autre. Clarifier les intérêts matériels, procéduraux et psychologiques des parties permet d'identifier les attentes respectives mais aussi contradictoires qui bloquent la communication. Formuler ainsi les choses, en incluant ce qui bloque et fait obstacle, est par ailleurs une bonne manière de visualiser la raison pour laquelle les parties sont venues en médiation.

Mais ce processus de formulation ou de reformulation est pétri de complexités. Le simple fait de parler, d'accueillir et d'éclaircir les intérêts psychologiques ouvre des portes parfois difficiles à refermer ensuite. Les besoins de sécurité, de statut social, d'amour-propre, d'affect ou de reconnaissance - pour ne nommer que quelques intérêts psychologiques plus ou moins courants - touchent généralement des fibres insoupçonnées. De tels intérêts s'articulent à des besoins profonds et mobilisent souvent de l'angoisse, des comportements défensifs, des réactions paradoxales. Il ne va donc pas de soi de demander de la mesure ou de la rétention émotionnelle dans le vif de la médiation et très vite émergent des sentiments d'anxiété, de colère ou de honte qui dépassent la visée d'éclaircissement, stratégique ou communicationnelle, de la médiation³⁵. Mais la parole mesurée et informative manque de réalité et, sans ces excès, l'échange n'a pas de consistance humaine. Notre besoin de reconnaissance ne se réalise pas toujours via un comportement mesuré ni à travers une interaction calme.

A. Les « échecs » de la communication soutenant l'interaction

Au-delà de l'irruption du corps et des émotions quand on parle, se pose la question de ce qu'on entend par « communication » entre les parties : il n'est pas toujours clair qu'on parle pour se comprendre. Lorsque nous sommes en litige - surtout s'il est virulent et repose sur une histoire (différent du litige que nous pouvons avoir avec un inconnu pour une place

³⁵ Si les parties cherchent à sortir du litige rapidement par des actes efficaces, le médiateur pensera ses interventions plus sur un mode stratégique orienté vers le succès. Par contre, si la visée de la médiation est de rétablir une relation de confiance afin de co-construire un accord consensuel, l'action du médiateur doit être communicationnelle et agir sur l'incompréhension ou le malentendu à la base du conflit ou du litige (E. VOLCKRICK, « Les dispositifs de médiations et la question du tiers. Vers une interprétation pragmatique du tiers », *op. cit.*, p.142-146).

de parking, cas où il n'y a pas d'histoire et pas de conflit) -, d'autres enjeux, inévitablement, surgissent. On peut parler pour se sentir respecté, pour défendre notre position voire notre identité, avant de s'inquiéter que l'autre nous comprenne ou non. C'est pourquoi il est nécessaire de considérer le malentendu, phénomène omniprésent dans la communication, au-delà du simple engagement volontaire des parties dans un processus de médiation.

Le malentendu est une façon de comprendre mais pas de la manière attendue par la personne jugeant qu'il y a malentendu. Il ne s'agit pas de ne pas comprendre, mais de comprendre autrement, hors du sentier normatif de compréhension³⁶. Le malentendu recouvre en fait une zone floue de la rencontre entre deux individualités, zone qui pousse à la créativité pour maintenir un système dans sa structure. Il ne constitue donc pas toujours un « échec » de la communication et peut même parfois devenir une visée pour les parties en conflit. La recherche ethnographique a bien montré que le malentendu, une fois détecté, peut se révéler une opportunité : lorsque deux systèmes interagissent ensemble autour d'une même situation, chaque système opère une sélection d'éléments de compréhension de la situation afin de lui attribuer un sens qui puisse se tisser à son propre contexte personnel. Le malentendu peut être ici *productif* dans la mesure où les différences d'interprétation de chaque partie permettent le maintien de l'interaction sociale (*working misunderstanding* ou malentendu productif³⁷).

B. Le malentendu dans la médiation

Rappelons que la médiation vise une sortie du litige par une reprise de la communication afin de trouver, par le consensus, des solutions au différend. De ce fait, on peut être porté à croire que le principal facteur qui opère dans la médiation est une compréhension réciproque des attentes des uns et des autres. A priori, l'incompréhension réciproque qui découle du malentendu constitue un obstacle au processus, signe que quelque chose ne fonctionne pas. Mais rien n'est moins sûr. Prenant appui sur les travaux de Mauss, Luc Van Campenhoudt questionne la place du malentendu dans les relations humaines et sociales³⁸. Dans son *Essai sur le don*, Mauss souligne que la clé de la constitution d'une société se trouve dans le processus relationnel - le « face-à-face avec l'autre » (ce qui n'est pas sans

rappeler une des caractéristiques essentielles de la médiation) - et symbolique à travers lequel les faits sociaux adviennent et animent la vie sociale³⁹. Dans ce contexte, on peut apprécier le malentendu en décalage du sens commun qui lui est attribué et voir qu'il ne s'agit pas nécessairement d'un obstacle à la constitution du lien social. Considérer le malentendu est pertinent pour montrer que « les apparences sont trompeuses, que les processus par lesquels les hommes font société, par lesquels ce qui se passe entre eux prend, ne sont pas forcément ou, en tout cas, pas seulement ceux que l'on croit, qu'on ne peut en rendre compte qu'en intégrant la face rugueuse, discordante du social, où les hommes se méprennent les uns sur les autres alors qu'ils se croient sur la même longueur d'onde, mais n'en parviennent pas moins, malgré cela et dans une certaine mesure grâce à cela, à s'ajuster les uns aux autres et à faire en sorte qu'entre eux, quelque chose prenne qui participe de la constitution de la société »⁴⁰.

Nous voilà confrontés à une idée intéressante à traiter dans le champ de la médiation. Lorsque « la sauce prend » dans une médiation, s'agit-il toujours d'un effet de « bonne » communication ? Rien n'est moins sûr et il se peut qu'au-delà des hétérogénéités, voire des clivages dans les intérêts, les désirs et les attentes, les parties trouvent des stratégies d'ajustement réciproque par des voies incluant le malentendu. C'est alors en partie grâce au malentendu et non malgré lui qu'une pacification relative et des nouvelles dispositions pour le dialogue et la communication peuvent émerger⁴¹.

Considérer le malentendu dans les relations humaines nous contraint à ne pas penser les choses seulement en termes de différences de valeurs, d'intérêts ou de besoins mais aussi en termes de méprise : les acteurs de la médiation – médiés et médiateur compris – peuvent se méprendre les uns sur les autres. Évidemment, tout n'est pas malentendu, mais parfois cette part de malentendu n'est pas négligeable. Plus radicalement, en médiation comme dans d'autres domaines d'interactions, il n'est pas insensé de considérer que, parfois, les acteurs veulent ne pas trop communiquer, ni

³⁹ « Essai sur le don : Forme et raison de l'échange dans les sociétés archaïques », in M. MAUSS, *Sociologie et Anthropologie*, coll. Quadrige, Paris, PUF, p. 275.

⁴⁰ L. VAN CAMPENHOUDT, *L'instant fugitif où la sociologie prend. Pour une sociologie du malentendu*, op. cit., p. 475. Nous soulignons.

⁴¹ Une affaire de médiation familiale, dans laquelle nous sommes intervenu comme superviseur, illustre ce constat. Pout des raisons diverses, l'ensemble des protagonistes concernés (le juge, le médiateur, les deux parties) ont fait l'impasse sur un problème d'alcool chez le père. Dans cette situation, tout le monde pensait percevoir quelque chose que les autres acteurs ne percevaient pas mais a gardé le silence. La communication s'est tissée alors au fil d'un magnifique malentendu qui in fine « arrangeait » tout le monde dans une sorte d'accord tacite.

³⁶ F. MORIKE, « Working misunderstanding and notions of collaboration. Towards a framework of working misunderstanding as analytical category for ethnographic insight », *Civilisations*, vol. 65, 2017, n° 1, p. 145-160.

³⁷ *Ibidem*.

³⁸ L. VAN CAMPENHOUDT, « L'instant fugitif où la sociologie prend. Pour une sociologie du malentendu », in *Le sociologue comme médiateur. Accords, désaccords et malentendus*, Bruxelles, Presses de l'Université de Saint Louis, 2014, p. 473-504.

trop bien communiquer, « comme si les défauts de communication voire les malentendus entre eux étaient à la fois intéressants pour les différentes personnes impliquées et fonctionnels pour l'ensemble du dispositif »⁴².

4. La « roche » de la reconnaissance

Le malentendu permet donc de maintenir l'interaction dans une certaine mesure, comme si ne pas se comprendre permettait paradoxalement de maintenir l'illusion d'être reconnu par l'autre sans devoir en parler. Ceci nous amène à la dernière limite de la parole que nous souhaitons aborder, celle qui est liée au désir de reconnaissance réciproque entre les parties.

Freud pensait que la psychanalyse touche une limite lorsqu'elle se heurte à l'irréductible du narcissisme humain et au besoin de garanties pour exister. Il s'agirait d'un point où parler et parler encore ne pourrait pas produire des effets. Il appelle cette limite la « roche de la castration »⁴³. Dans la médiation, il nous semble que nous pourrions parler de la « roche de la reconnaissance », car il y a quelque chose d'infini et d'inassouissable dans ce désir de voir confirmée sa propre existence. Une médiation ne pourrait probablement pas se dérouler si le médiateur ne fait pas attention aux désirs et aux besoins respectifs de reconnaissance qui bloquent le processus de communication. Le travail de la médiation devrait, à certains moments, soutenir ces demandes afin qu'elles puissent trouver une issue et se pacifier. Si chacun campe sur sa « position » initiale, il est en général compliqué de traiter les intérêts communs, le simple fait d'en parler pouvant devenir anxiogène. Une demande de reconnaissance non assumée peut donc entraver tout le processus.

Le médiateur rencontre ce phénomène de manière extrêmement variée. Il fait l'épreuve que les différentes sphères de l'existence et les multiples formes de reconnaissance qui habitent l'humain ne peuvent pas se substituer les unes aux autres. La médiation elle-même est impuissante à un certain niveau sur ce point. Pourtant, il est possible de visualiser la médiation comme une situation où deux parties qui ont cessé de communiquer sont en conflit au niveau d'une reconnaissance réciproque. Les demandes de reconnaissance croisées, inassouvies, où personne ne veut céder, sont souvent au cœur du conflit. La médiation doit tenir compte

de ces enjeux et accepter en même temps qu'elle ne peut pas répondre à de tels besoins. Tout en acceptant cette limite, elle ne peut se dérouler en faisant l'économie de ces demandes, souvent non exprimées, alors qu'elles constituent l'essentiel de ce qui bloque l'échange.

La reconnaissance peut être obtenue par *conformité* ou par *distinction*⁴⁴. Nous pouvons tirer de la reconnaissance du fait de se conformer aux normes et usages, ou inversement, par le fait de se différencier des autres en étant meilleur ou déviant, génie ou transgresseur. Dans le premier cas, un individu « intégré » intériorise un regard reconnaissant, qui lui renvoie une image positive, lorsqu'il suit les normes et usages. Par contre, la quête de reconnaissance par la distinction peut pousser à la provocation, à la transgression voire même à la violence, cherchant à susciter la peur et la haine des autres pour exister dans leur économie psychique et émotionnelle : « Le conformiste est en apparence plus modeste que le vaniteux ; mais l'un n'a pas moins besoin de reconnaissance que l'autre »⁴⁵.

Une autre distinction conceptuelle opératoire pour penser les enjeux relatifs à la reconnaissance, est que ce désir comporte deux étapes ou deux niveaux : la reconnaissance de notre existence et la reconnaissance de notre valeur. Les humains demandent d'abord aux autres de reconnaître leur existence⁴⁶ (on pourrait dire qu'il s'agit là de la reconnaissance au sens strict). C'est ensuite seulement que se pose la demande de voir l'autre confirmer ma valeur. Le premier niveau est en quelque sorte non négociable pour l'être humain. Nous sommes capables de tout, même du pire, pour s'assurer de la reconnaissance de notre existence. Hegel disait que l'humain peut donner sa vie pour s'assurer de cette reconnaissance fondamentale⁴⁷. Par contre, que l'autre ne donne pas de valeur à mon point de vue ou à mes actes peut être difficile ou frustrant, mais reste vivable. Que l'autre juge comme bien ou mal ce que nous faisons implique qu'il a déjà admis notre existence même.

⁴⁴ T. TODOROV, « La reconnaissance et ses destinées », in T. TODOROV, *La vie commune. Essai d'anthropologie générale*, Seuil, Paris, 1995, p. 95-135.

⁴⁵ *Ibidem*, p. 99.

⁴⁶ C'est ce que KOJÈVE relève dans son livre d'introduction à Hegel, notamment dans la première partie où il traduit et commente la dialectique du maître et de l'esclave (A. KOJÈVE, *Introduction à la lecture de Hegel*, Paris, Gallimard, 1968, p. 11-34). Le travail de Axel HONNETH (*La lutte pour la reconnaissance*, Paris, Gallimard, 2015) est fondamental aujourd'hui sur cette question.

⁴⁷ A. KOJÈVE, *Introduction à la lecture de Hegel*, op. cit., p. 14.

⁴² L. VAN CAMPENHOUDT, *L'instant fugitif où la sociologie prend. Pour une sociologie du malentendu*, op. cit., p. 477.

⁴³ S. FREUD, « L'analyse finie et l'analyse infinie », in *L'analyse finie et l'analyse infinie suivie de construction dans l'analyse*, Paris, P.U.F., 2012, p. 1-43.

A. La reconnaissance dans la communication et la communication de la reconnaissance

Paul Watzlawick (et al.)⁴⁸ ont produit une théorie de la communication devenue classique et amplement connue par les médiateurs. Cette théorie « pragmatique » tente de modéliser le fonctionnement de la communication humaine dans les faits et non pas la manière dont cette communication devrait fonctionner. Le premier axiome de la théorie est qu'il est « impossible de ne pas communiquer », car même si on peut ne pas parler, il est impossible de ne pas se comporter. Dormir, tomber dans les pommes ou être distrait sont des comportements qui « communiquent ». Il n'y a pas que les mots qui ont valeur de message et si tout comportement a valeur de message, il en résulte qu'il est impossible de ne pas communiquer. Néanmoins l'humain peut vouloir « tenter l'impossible » en développant des stratégies pour essayer d'empêcher la communication ou y échapper. La stratégie la plus saine pour le sujet est le « refus » de communiquer, c'est-à-dire signifier directement à autrui qu'on ne veut pas ou ne peut pas interagir avec lui. Une autre stratégie pour stopper une communication à laquelle on ne peut ou ne veut se refuser directement, est de faire un symptôme : nous pouvons ressentir un mal de tête, un vertige, subir des nausées et autres malaises qui permettraient de couper l'échange sans devoir pour autant le refuser. Enfin, il y a le « déni » de la communication : on peut traiter l'interlocuteur comme inexistant, ne pas accuser réception de son message, de sa question, de sa demande. Dans ce cas, il est infligé à l'autre une sorte de mort sociale. Cela correspond amplement à l'idée que la non-reconnaissance du deuxième niveau correspond à un *rejet* ou un manque de confirmation de ma valeur, tandis que la non-satisfaction du premier niveau implique un *déni* de reconnaissance⁴⁹.

Les distinctions évoquées permettent de prendre la mesure du fait qu'en médiation, la question n'est pas toujours qu'on reconnaisse la valeur d'une des parties, mais bien son existence même. Si le sujet se sent privé de ce niveau précis de reconnaissance, il peut être très difficile de parler, de mettre sur la table d'autres attentes ou intérêts. Les passions qui peuvent se déchaîner prennent parfois le sens d'un besoin de reconnaissance de sa propre existence et de confirmation de celle-ci par l'autre. Ouvrir ces niveaux-là du conflit peut parfois être nécessaire et en même temps dangereux. En effet, la médiation et la psychothérapie ne se confondent

⁴⁸ P. WATZLAWICK, J. HEIMCK BEAVIN et D. JACKSON, *Une logique de la communication*, Paris, Seuil, 1972.

⁴⁹ T. TODOROV, *La reconnaissance et ses destinées*, op. cit., p.100-107.

pas. L'aporie étant qu'on ne peut pas avancer dans le processus de médiation si rien n'est dit à ce sujet lorsqu'il est à vif et entrave tout dialogue. On voit bien la complexité de la chose : il n'y a pas de recette à donner au médiateur quant à la bonne façon de s'y prendre pour accueillir ces besoins et ses affects fondamentaux tout en restant vigilant aux limites, à l'impuissance relative de la médiation pour pallier à ces manques. Le fait même que la médiation invite à un échange « tempéré », « calme », peut d'ailleurs impliquer un déni de reconnaissance pour certains acteurs qui ne peuvent se sentir réconfortés qu'en poussant autrui à l'explosion colérique ou passionnelle⁵⁰.

Comme toute pratique humaine, la médiation rencontre des limites face aux demandes de reconnaissance des parties en conflit. Certaines stratégies de « compensation » du désir de reconnaissance inassouvi peuvent alors être déployées.

B. Les palliatifs et les substitutions face à l'inévitable insatisfaction

Face à l'inévitable insatisfaction que suscite le désir de reconnaissance, les humains peuvent avoir recours à de nombreuses stratégies, normales et/ou pathologiques, créatives et/ou compulsives. Certes, passer par la voie de la représentation, par la parole pour humaniser ce désir peut suffire dans certains cas. Mais d'autres stratégies palliatives peuvent être signalées qui peuvent être intéressantes pour la médiation. Ces stratégies s'articulent autour de trois logiques fondamentales : l'insistance dans la demande, la substitution ou l'action sur la demande elle-même⁵¹.

La première recouvre toutes les formes d'insistance pour obtenir de la reconnaissance, comme revenir à la charge de manière plaintive ou éventuellement colérique ou violente. La deuxième implique de modifier la reconnaissance attendue à l'origine par une autre plus à la portée du sujet. Le sujet ajuste à la baisse ses attentes en fonction de la réalité ou alors cherche à obtenir une reconnaissance par procuration, comme le fait le supporter d'une équipe de football. La troisième logique consiste à agir directement sur le désir de reconnaissance que l'on éprouve dans le but d'en réduire la portée ou de l'anéantir. Une réaction d'orgueil est une manière de renier ce désir de reconnaissance, au même titre que le

⁵⁰ *Ibidem*, p. 101 : « La haine de quelqu'un, c'est son rejet : elle peut donc renforcer son sentiment d'existence. Mais ridiculiser quelqu'un, ne pas le prendre au sérieux, le condamner au silence et à la solitude, c'est aller bien plus loin : il se voit menacé du néant ».

⁵¹ Voir à ce sujet T. TODOROV, *La reconnaissance et ses destinées*, op. cit., p. 107-129.

dévouement sacrificiel (je donne tout pour les autres et ne leur demande rien) ou encore l'usage d'alcool et de drogues qui vise à « faire bouchon » à sa propre demande de reconnaissance. On peut souvent retrouver, sur l'autre face de ces attitudes, une angoisse lancinante liée à notre frustration ou à un sentiment d'être ignoré. Bref, les trois logiques palliatives citées peuvent contribuer à supporter l'impossibilité de venir à bout de la satisfaction de ce désir fondamental de reconnaissance.

Face aux demandes de reconnaissance – et sachant qu'il y a sans doute de variantes culturelles que nous ne pouvons pas aborder ici⁵² –, le médiateur n'a pas seulement comme outil la perspective que les parties puissent « satisfaire » réciproquement ces attentes. Il peut aussi œuvrer dans la direction de la substitution ou du renoncement. Rétablir le lien entre les parties n'est pas rétablir le même lien qu'ils avaient, mais en créer un autre, substituer celui-ci au premier. Par ailleurs, la dure tâche de « renoncer », qui est aussi une manière d'agir sur ses attentes de reconnaissance, peut devenir possible grâce au tiers et au processus de médiation.

Conclusion

Cette contribution nous a permis de mettre l'accent sur un certain nombre de vertus et de limites d'un processus de médiation articulé à la parole comme outil fondamental. Limites de l'annonciation, idéaux, effets persécuteurs et transférentiels de la parole, rôle du malentendu et enjeux de reconnaissance, place du tiers en médiation apparaissent comme des enjeux centraux. Ils obligent aussi le tiers médiateur à réfléchir sur sa personne et son désir, à penser sa pratique et à voir que « ça ne va pas de soi », comme dirait Oury⁵³.

S'il est un élément qui ressort du parcours proposé ici, c'est la nécessité d'une position réflexive de la part du médiateur. Tant le fond que

⁵² Être attentif dans une médiation aux enjeux de prestige, d'estime de soi, de honte et d'honneur, qui se tissent autour du désir de reconnaissance, implique toute une panoplie de considérations qui excèdent de loin cette contribution. De plus, si nous ajoutons la dimension interculturelle nous multiplions encore la complexité. Il nous semble qu'au-delà des différences culturelles – des sociétés holistes ou individualistes, sociétés hiérarchiques (traditionnelles) ou égalitaires (démocraties modernes), des sociétés modernes ou post-modernes (ou hypermodernes) – l'aspiration à un sentiment de notre existence est universel. Ce qui est fort variable sont les modes d'y accéder, les voies disponibles dans différentes cultures et/ou sociétés pour satisfaire ou pour renoncer à ce besoin de reconnaissance.

⁵³ J. OURY, *Les symptômes primaires de la schizophrénie*, coll. La boîte à outils, s.l., Éditions d'une, 2016.

la forme de ce qui opère en médiation doit être mis en discussion pour faire avancer la pratique. Il faut donc que le médiateur « pense *qui il est pour penser ce qu'il fait* ». Il doit passer par cet exercice consistant à se demander « qu'est-ce que je fais là ? ». Quel est son intérêt propre d'endosser le rôle de médiateur ? Qu'attend-il lui-même de la médiation ? Quelle est la nature des accords qu'il espère et quelle solidité en attend-il ?

Le lien que le médiateur tisse avec les médiés n'est pas à sous-estimer. Le transfert, au même titre que le contre-transfert, c'est-à-dire les réactions du médiateur face aux médiés, est un des facteurs de l'élaboration de ce lien. Dans ce cadre, l'attribution de savoir, d'expertise ou même d'autorité que les parties peuvent faire au médiateur concentre un enjeu important. Une des différences importantes entre la psychothérapie – du moins celle d'orientation analytique – et le *coaching* repose sur le fait que le *coach* prétend savoir quelle est la bonne technique ou la bonne stratégie pour aider les personnes, alors que ce n'est pas le cas du thérapeute⁵⁴. Ce dernier accueille le transfert de savoir, conscient que c'est un moteur dans les relations d'aide, mais ne le gonfle pas, ne prétend pas savoir ce qui est bon pour les patients. Quelle est la position de la médiation sur cette question ? Va-t-elle se placer dans le sillage des nouveaux managers de l'âme ? Devendra-t-elle une nouvelle expertise de la communication, dans une quête technique de l'utile et de ce qui est socialement rentable ? Pour nous, la médiation gagne en cohérence si elle adopte une posture plus ethnographique de non-savoir, avec laquelle le médiateur peut faire usage de son incomplétude humaine.

Cette position de « non savoir » est aussi importante pour traiter les enjeux de reconnaissance. Les demandes de reconnaissance insatisfaites corrélatives des identités blessées prennent beaucoup de place dans notre actualité. Il s'agit d'expressions moins politiques et plus identitaires du conflit. Est-ce une tâche de la médiation que de répondre à ces demandes ? Cela reviendrait à succomber à la tentation actuelle de certaines pratiques sociales qui veulent promettre du bonheur en répondant aux sensations de manque par des illusions techniques. Il faut être lucide : il y a un risque que la médiation puisse devenir une *émotivité*⁵⁵, nouveau vecteur de ces marchandises émotionnelles qui se mettent à circuler dans nos sociétés de l'autonomie. Le bonheur est une des injonctions fondamentales de la version

⁵⁴ P. LE COZ et R. GORI, *L'empire des coachs. Une nouvelle forme de contrôle social*, Paris, Albin Michel, 2006.

⁵⁵ Néologisme en anglais, contraction de *emotional commodity*. Utilisé pour se référer à la dérive contemporaine qui fait des émotions des marchandises et un objet des stratégies commerciales.

psychologisante du néolibéralisme, qui se nourrit de la Psychologie dite « positive ». « Le bonheur est désormais fait d'un ensemble d'*émotivités*, c'est-à-dire des services, thérapies et produits qui promettent une transformation émotionnelle et aident à la mettre en œuvre »⁵⁶. Si la croissance économique des sociétés dites « développées » ne tient plus, on change le cap vers la croissance personnelle via des techniques de « développement personnel ». Ces *émotivités* surgissent de manière sinieuse et variée : « elles font leur apparition dans certains départements d'université, sous forme de théories, mais elles ne tardent guère à s'intégrer aux différents marchés – les entreprises, les fonds consacrés à la recherche, l'industrie du style de vie »⁵⁷.

La médiation permet un travail sur le conflit et vise à construire des ponts entre les altérités. Pour se différencier des pratiques qui produisent des *émotivités*, il importe quelle reste lucide quant à l'illusion qui prétendrait réunir des compréhensions du monde distinctes jusqu'à transformer les frontières qui les séparent en un *sfumato*. Le malentendu permet dès lors de conserver son identité personnelle et sa part d'altérité inaliénable tout en donnant à chaque partie l'impression de s'entendre. Le malentendu jette donc un trouble utile à la communication. Cette formulation paradoxale pourrait permettre de mieux cerner l'importance de certains échanges en apparence « inutiles » mais essentiels pour retisser des liens ou les entretenir. Par exemple, les présentations dans une première rencontre, les échanges de bons procédés, etc. Une partie très importante de la communication humaine est justement symbolique dans le sens où elle ne semble avoir aucune utilité hormis celle d'établir des liens. La « fonction phatique » de la parole, que Jakobson⁵⁸ réfère à Malinowski, a été réduite à la mobilisation des signes et en particulier des paroles, destinés à s'assurer de la bonne communication ou à l'entretenir (« Allo ? », « Tu vois ce que je veux dire ? », « Vous me suivez ? »). Ce faisant, il est aisé de négliger la portée de cette fonction du langage, qui permet l'établissement des relations humaines et du lien social. Mais pour Jakobson, la fonction phatique se rend présente dans des messages qui servent à « établir, prolonger ou interrompre la communication »⁵⁹. Il s'agit d'échanges dans lesquels ce n'est pas l'information qui compte mais le lien lui-même. C'est un « effort en vue d'établir et de maintenir la communication »⁶⁰, ce qui, rappelons-le, définit

⁵⁶ E. CABANAZ et E. ILLOUZ, *Happycratie. Comment l'industrie du bonheur a pris le contrôle de nos vies*, op. cit., p. 22.

⁵⁷ *Ibidem*.

⁵⁸ R. JAKOBSON, *Essais de linguistique générale*, Paris, Les Éditions de Minuit, 1963.

⁵⁹ *Ibidem*, p. 217.

⁶⁰ *Ibidem*.

une des visées essentielles de la médiation. Par ailleurs, il situe la fonction phatique comme première : « C'est aussi la première fonction verbale à être acquise par les enfants ; chez ceux-ci, la tendance à communiquer précède la capacité d'émettre ou de recevoir des messages porteurs d'information »⁶¹. Il ne s'agit donc pas seulement d'une fonction de vérification du canal, de l'attention, de la compréhension, etc. : « la parole est vécue comme constituant, par son existence même, un lien social ou affectif »⁶². Il est probable que nos contributions ici ne soient qu'une prolongation, une reprise dans d'autres termes et d'autres cadres théoriques, de ces vieilles questions qui sont au cœur de la réflexion des sciences humaines sur la parole, le langage et la communication.

Réfléchir sur les limites des visées et des objectifs de la médiation n'est pas seulement un exercice de prudence. Être lucide face à l'impuissance d'une pratique ne revient pas à pointer un défaut fatal. Par les temps qui courent, il semble de plus en plus « difficile de décrire notre impuissance comme un don plutôt que comme une malédiction »⁶³. Or, en situation, les professionnels de terrain dans le champ psycho-social font l'expérience que beaucoup de choses « semblent dépendre de ce que notre impuissance nous inspire »⁶⁴. Il en va de même pour le malentendu. L'expérience de la médiation et du travail de terrain, semblent suggérer que si le malentendu implique un défaut, il s'agit d'un défaut de la rencontre et non de la connaissance. Or, à pleins d'égards, il s'agit d'un défaut potentiellement fécond.

⁶¹ *Ibidem*.

⁶² O. DUCROT et T. TODOROV, *Dictionnaire encyclopédique des sciences du langage*, Paris, Seuil, 1972.

⁶³ A. PHILLIPS, *Trois capacités négatives*, s.l., Éditions de l'Olivier, 2009, p. 14.

⁶⁴ *Ibidem*.