



Arxiu històric FUNDACIÓ JAUME BOFILL

# La médiation

Non-violence actualité

FEBRER 1995

FUNDACIÓ  
*Fundació*  
JAUME  
*Jaume*  
BOFILL  
*Bofill*

## REMERCIEMENTS

L'idée de réaliser un dossier sur la médiation avait germé dès 1988, alors que les Casques Bleus de l'ONU recevaient le Prix Nobel de la paix. La nouveauté du thème nécessitait pour nous des approfondissements préalables, dans une période où initiatives et publications en matière de médiation commençaient à fleurir de toutes parts. Il aura donc fallu la mise en place et le travail d'une petite équipe de rédaction pour que le projet prenne forme et aboutisse, un an et demi après, à la publication de cet ouvrage.

Nous avons pu mener à bien ce travail grâce à l'aide matérielle et rédactionnelle de l'Université de Paix de Namur, en Belgique, dont François Bazier fait partie, et avec le soutien financier de la Fondation Marmotte, en Suisse, qui a bien voulu prendre en charge l'ensemble des frais de déplacement de l'équipe de rédaction. Qu'elles en soient ici remerciées.

Merci également à Bernadette Bayada, Christian Brunier, Richard Fortat, Christian Le Meut, François Lhopiteau, Hervé Ott et Eirick Prairat pour leur relecture attentive et leurs remarques avisées, sans oublier Pierre Van Balthoven qui a réalisé une partie des dessins de ce dossier et Patrick Lescure auteur de la couverture.

# SOMMAIRE

La médiation, un comportement non-violent .....	5
<b>CHAPITRE I : DU CONFLIT À LA MÉDIATION .....</b>	<b>7</b>
• Quelques éclaircissements préalables .....	8
• Conflit : danger ou chance à saisir ? <i>par Guy Boubault</i> .....	9
• Médiation et résolution des conflits .....	11
• Petit dictionnaire de la relation .....	12
• Un espace pour la médiation <i>par Eirick Prairat</i> .....	14
<b>CHAPITRE II : DÉFINIR LA MÉDIATION .....</b>	<b>17</b>
• Allo, le service de médiation ? <i>par François Bazier</i> .....	19
• Les étapes de la médiation .....	21
• L'écoute, secret de la médiation .....	22
• Dix règles pour la médiation .....	23
• Le médiateur <i>par François Bazier</i> .....	24
• A chacun son point de vue <i>par Guy Boubault</i> .....	25
• Comment former des médiateurs ? <i>par Adam Curle</i> .....	27
• La médiation : un surcroît d'humanité, <i>entretien avec Jean-François Six</i> .....	30
• L'espace intermédiaire <i>par Etienne Duval</i> .....	32
<b>CHAPITRE III : LA MÉDIATION SOCIALE .....</b>	<b>35</b>
• Retisser des liens sociaux <i>par Jean-Pierre Bonafé-Schmitt</i> .....	37
• Médiateurs aux Minguettes .....	39
• Développer des liens de proximité : Mantes-la-Jolie <i>par Radouane Atroussy</i> .....	41
• Pour une résolution sociale des conflits : conciliation à Valence .....	44
• Résister à la désintégration sociale : Les Ulis <i>par Guy Boubault</i> .....	45
• Le médiateur de Paris .....	48
• Le médiateur de la République .....	49
• Grande-Bretagne : une expérience d'insertion locale <i>par Carole Rank</i> .....	50
• Australie : des centres communautaires de justice <i>par Philippe Beck</i> .....	52
• Valoriser le quotidien <i>par Yvette Bailly</i> .....	56

<b>CHAPITRE IV : D'AUTRES LIEUX DE MÉDIATION</b> .....	57
• La médiation scolaire <i>par Tom Roderick</i> .....	59
• Le réseau NAME aux Etats-Unis .....	62
• La médiation familiale, <i>entretien avec Madeleine Dory</i> .....	63
• Médiation familiale et divorce .....	65
• La médiation en entreprise <i>par Isabelle Filliozat</i> .....	66
• La médiation pénale <i>par Jacqueline Morineau</i> .....	69
• La médiation intra-psychique <i>par Malika Belkassan</i> .....	71
• La médiation politique, <i>entretien avec Jacques Stewart</i> .....	74
• La médiation internationale .....	76
<b>CHAPITRE V : QUELQUES REPERES HISTORIQUES</b> .....	77
• Pratique ancestrale en Afrique <i>par Nsimba Masamba</i> .....	79
• Expérience en Inde .....	80
• L'approche Quaker <i>par Edouard Dommen</i> .....	81
• Le modèle Mohawk .....	82
• Le "Community Board" de San Francisco <i>par Guy Boubault</i> .....	83
<b>POUR EN SAVOIR PLUS</b> .....	85
<b>BIBLIOGRAPHIE</b> .....	87

# La médiation

## un comportement non-violent

**D**e l'affrontement d'intérêts ou de valeurs naissent les conflits. Le dialogue et la négociation permettent le plus souvent de faire face positivement à ces confrontations. Mais quand toute attitude coopérative est évitée ou méprisée, seules la concurrence et la compétition régissent la relation et la violence a le champ libre. Quand les antagonistes n'ont plus le recul suffisant pour entrevoir la moindre solution, l'aide extérieure peut se révéler très utile.

Etre médiateur c'est faire le lien entre deux personnes ou deux groupes pour établir ou rétablir entre eux une bonne communication. S'insérer ainsi dans la relation demande des qualités de discrétion, de respect et d'humilité. En effet, le médiateur ne se réclame d'aucun pouvoir comme peut le faire le juge ou l'arbitre. Il n'est pas non plus conseiller ou donneur de leçons. Pour se faire accepter, il n'a que la force de son indépendance et sa capacité d'écoute. Créer des liens, faciliter la communication, se comporter en citoyen responsable, telles sont quelques unes des attitudes et motivations du médiateur.

**L**a relation est un processus où interviennent non seulement la parole, mais aussi le non-dit, le regard, les gestes. Avoir l'esprit médiateur consiste, en toutes circonstances, à préserver le dialogue et faciliter la négociation directe entre les parties. Confrontation de points de vue et de désirs, d'intérêts divergents et de besoins opposés, le conflit fait partie de la relation. La résolution non-violente du conflit est facteur de progrès et d'enrichissement parce qu'elle ouvre de nouveaux espaces à la créativité et à l'invention. Que ce soit dans la famille, dans l'entreprise, dans la société ou au niveau international, la régulation des tensions et la résolution des litiges consolident les fondements mêmes de la relation.

Parfois le conflit peut dégénérer en affrontement où la violence tient lieu d'argumentation. Là encore, l'esprit médiateur pourra avoir un rôle déterminant, en devenant une passerelle, un pont, entre les antagonistes, d'abord pour les écou-

ter l'un après l'autre puis pour les amener à trouver, ensemble, comment rétablir les liens endommagés ou rompus. La médiation va permettre de briser l'engrenage de la violence. L'intervention d'une tierce personne, indépendante mais non indifférente, qui saura gagner la confiance des uns et des autres, peut créer un espace apaisé où chacun aura le recul suffisant pour se retrouver, retrouver la maîtrise du conflit et, peut-être, sa solution. Au terme du processus, le médiateur sera le témoin de cette évolution, notifiée le plus souvent dans un contrat écrit. Ainsi, la relation d'hier sera proprement terminée sans supprimer cependant toutes possibilités d'un avenir. En ce sens, la médiation est un outil de construction et de réparation de la relation, utile non seulement au niveau interpersonnel mais aussi dans les rapports sociaux et internationaux.

**E**n faisant valoir le respect des deux parties, la médiation applique une justice compatible avec la solidarité et la réconciliation. C'est en cela une pratique qui renforce la paix. Complémentaire de l'action directe non-violente, la médiation est elle-même un mode de résolution non-violente des conflits. C'est pourquoi nous vous invitons à découvrir la médiation, ou, plus exactement, les médiations tant sont nombreuses les approches et expériences en ce domaine.

# Chapitre I

## **DU CONFLIT À LA MÉDIATION**

# QUELQUES ÉCLAIRCISSEMENTS PRÉALABLES

## AFFRONTEMENT

La relation à l'autre est souvent l'expression d'un affrontement entre les besoins, les intérêts et les valeurs de chaque personne. L'affrontement suppose non seulement l'affirmation de soi mais aussi l'écoute pour qu'il y ait véritablement communication et dialogue.

## CONFLIT

Quand l'affrontement, ou confrontation, est renforcé d'éléments contraires, la situation peut devenir conflictuelle. Chacun défend ses idées, ses droits, sa liberté, sa vie... Le conflit fait partie de la relation à l'autre. Il permet l'innovation, le changement. Il introduit le mouvement dans les relations, dans la société. Une société sans conflit est une société immobile, sans Histoire. Résoudre le conflit fait progresser la justice.

## COMPROMIS

La négociation peut permettre de résoudre le conflit en arrivant à un compromis : nouvelle situation, plus juste que la précédente et qui répond, au moins temporairement, aux demandes des parties en présence. Pour qu'un compromis soit considéré comme "bon", il faut que la proposition soit objectivement juste (principe d'équité), qu'elle garantisse toutes les conditions de la paix (principe de socialité), et ne préjuge pas de l'avenir (principe d'ouverture).

## VIOLENCE

Plutôt que de résoudre le conflit, la violence constitue un dérèglement du conflit. C'est un processus qui cherche à éliminer l'autre, l'autre étant celui qui contrarie ses propres besoins, ses propres désirs. Les besoins et les désirs de l'autre sont niés et considérés comme sans valeur. L'autre lui-même finit par être considéré comme sans valeur et il n'y a alors plus d'obstacle à son élimination.

## NON-VIOLENCE

La non-violence recherche la paix par la justice. L'expression légitime des besoins de chacun amène à des situations conflictuelles. Les méthodes de l'action non-violente permettent l'affrontement dans le conflit sans détruire la communication afin d'arriver à une issue sans perdant. La non-violence est une approche glo-

bale du conflit, non seulement dans les rapports interpersonnels, mais aussi dans les conflits sociaux et les relations internationales.

## ACTION NON-VIOLENTE

Non-coopération, grèves, boycott, désobéissance civile..., les moyens de l'action non-violente sont nombreux. Ils visent à exercer une force sur l'adversaire, en sensibilisant l'opinion publique à l'injustice dont on est victime. C'est la conjonction de la détermination des militants non-violents et de la pression de l'opinion publique qui peut amener l'adversaire à la négociation.

## FORCE

Le dialogue et la négociation ne peuvent régler un conflit entre oppresseur et opprimé. Le plus souvent, l'opprimé devra montrer sa détermination pour faire valoir ses droits. L'action non-violente vise à exercer une force sur l'adversaire sans pour autant rompre la communication avec lui, et en évitant le dérapage dans la violence. Ce n'est que par l'épreuve de cette force que l'adversaire sera contraint à la négociation. L'action non-violente consiste donc à en appeler à l'opinion publique pour qu'elle cesse sa collaboration passive avec l'opresseur, ne serait-ce que sur un point précis et pour une durée limitée, et fasse ainsi pression sur lui.

## RÉPARATION

La résolution non-violente du conflit vise à rétablir la justice. Une décision de justice ne suffit cependant pas à elle seule à l'instauration d'une nouvelle situation "juste" : la réparation consiste à renouer les fils de la relation rompue. Elle est indispensable à toute reprise de la relation.

## RÉCONCILIATION

Résoudre un conflit de façon non-violente c'est s'en tenir à l'objet du litige pour y apporter une solution créative qui satisfasse les parties en présence. L'objectif fondamental de la bonne gestion du conflit est donc la justice dans la relation. Mais avec le souci de respect de l'autre, de réparation de la relation, de réintégration dans la vie sociale, la résolution non-violente du conflit laisse la possibilité d'une réconciliation des protagonistes.



# Conflit : danger ou chance à saisir ?

Guy BOUBAULT

*Le conflit fait partie de la vie. Il est souvent un facteur de développement et d'évolution. Mieux vaut donc en maîtriser les mécanismes pour y apporter les meilleures solutions possibles.*

**A** lors que les moyens de communication sont chaque jour plus sophistiqués, la communication humaine est en voie de disparition. Dans une société éclatée, atomisée, il est devenu urgent de renouer des fils entre les gens, de "retisser des liens sociaux". Car pour vivre avec son voisin, régler le différend que l'on peut avoir avec lui, il va falloir lui parler, s'expliquer, proposer des solutions et arriver à un compromis.

## Des relations conflictuelles

Bon ou mauvais, le conflit ? Seule la solution est bonne ou mauvaise. Les caractères qui composent le mot "conflit" en Chinois signifient "danger" et "opportunité". Le conflit, en effet, peut être destructeur ou constructeur, en fonction de la solution apportée. S'il dérape vers la dégradation des relations ou la violence, il sera effectivement vécu douloureusement et négativement. Si, au contraire, il est assumé et géré conjointement par les parties concernées, il devient facteur de croissance et moteur de changement. Le conflit existe, il ne s'agit pas de l'ignorer ou de le nier, ou bien encore de vouloir le régler par l'agression ou la fuite. Ces attitudes traduisent le plus souvent un manque de courage et un manque de moyens pour imaginer une véritable issue. Rechercher une solution positive et non-violente au conflit c'est trouver le juste équilibre entre l'affirmation de soi - avec mes droits et mes besoins - d'une part, et le respect de l'autre - avec ses droits et ses besoins - d'autre part. Cela suppose de maîtriser les mécanismes du conflit pour mettre hors-jeu la violence potentielle. Cela suppose également de développer certaines aptitudes au dialogue et à la négociation, et de s'entraîner à découvrir les meilleures voies possibles.

Outre la satisfaction directe apportée par une gestion positive des conflits rencontrés, cette attitude est cohérente avec la recherche d'une société basée sur la non-violence. Une telle recherche se fonde sur le respect de l'individu et sur la conscience de la valeur de toute vie humaine. Respect de soi et respect des autres, chacun veut être écouté et considéré en tant que tel. La tolérance et le dialogue sont facteurs de croissance, contrairement à la menace et à la peur.

La violence première est celle qui résulte de l'injustice, du mépris, de la misère. Cette violence-mère provoque l'escalade de la violence par la rébellion et, à nouveau, la répression. La violence n'étant que l'instrument de la domination, l'enjeu de la résolution du conflit est de trouver une solution juste sans dominant ni dominé, sans gagnant ni perdant.

Face à l'oppression, la tyrannie ou le totalitarisme, on a du mal à imaginer d'autre réponse que celle de la violence. Or l'expérience et l'Histoire montrent que la violence engendre la haine, le désir de vengeance et la destruction, et laisse des cicatrices à jamais. La violence abaisse l'auteur de l'acte, en même temps qu'elle avilit la victime ; c'est en ce sens que l'on peut dire qu'elle est destructrice de toute humanité.

## Conflit et démocratie

Avoir un comportement "non-violent" c'est prendre les moyens d'éliminer les réactions violentes et agressives sans sacrifier pour cela l'efficacité de la réponse. Et une telle attitude renforce la démocratie. En effet, le respect mutuel, la communication et la coopération, qui sont à la base de la résolution des conflits, constituent l'essence même des processus démocratiques. La participation démocratique est pour le citoyen à la fois le but à atteindre et le moyen de construire la démocra-

tie. Face au mythe de la violence inévitable, il faut montrer que la résolution positive du conflit est un défi passionnant qui demande engagement et courage. Il paraît *a priori* peu valorisant d'être médiateur dans une situation de guerre, que ce soit dans un jeu de stratégie en famille ou dans un conflit ouvert entre nations. Le médiateur semble ne pas agir et on ne voit pas toujours de résultat immédiat ou à la mesure de l'énergie dépensée. Au contraire, l'image du combattant, fort, viril, surarmé, peut paraître plus séduisante.

Comme le feu, le conflit dégage de l'énergie qui peut être la meilleure ou la pire des choses : confort ou désolation. Il faudra donc aborder le conflit avec expérience et imagination, conditions indispensables pour en faire un moteur de changement social et personnel, qui renforce le processus démocratique et accroisse l'autonomie et la responsabilité du citoyen.

## Revaloriser l'affrontement

Il n'est cependant pas facile d'acquérir d'emblée les compétences nécessaires à une bonne "gestion" des relations humaines. Il y a affrontement d'intérêts, de désirs, de valeurs... Comment faire face à toutes ces situations ? Négocier, concilier, défendre, plaider, juger, etc., sont autant de domaines qui nécessitent des formations spécialisées et qui constituent des professions utiles au fonctionnement social. Depuis quelques années, la médiation est venue compléter la panoplie des outils de la relation. Mais ce n'est qu'une redécouverte car toutes les sociétés et cultures connaissent des fonctions et des structures de médiation.

Dans de nombreux domaines de la vie sociale, de la famille au quartier en passant par l'entreprise, l'intervention d'un médiateur marque la volonté des parties en litige d'éviter "l'arme lourde" que représente le tribunal, pour rechercher un règlement humain et acceptable par tous. Dans l'opinion, le médiateur représente volontiers la voix du bon sens, du désintéressement, de l'équité. Par son acharnement à faire communiquer, le médiateur est celui qui peut dénouer les fils emmêlés, relancer un processus de négociation bloqué. Ce n'est ni un juge qui sanctionne, ni un arbitre qui tranche, ni un conseiller qui dispense ses solutions, ni un avocat qui prend parti... c'est une personne qui intervient au coeur de la relation, devenant passerelle entre les parties en conflit.

## De la compétition à la coopération

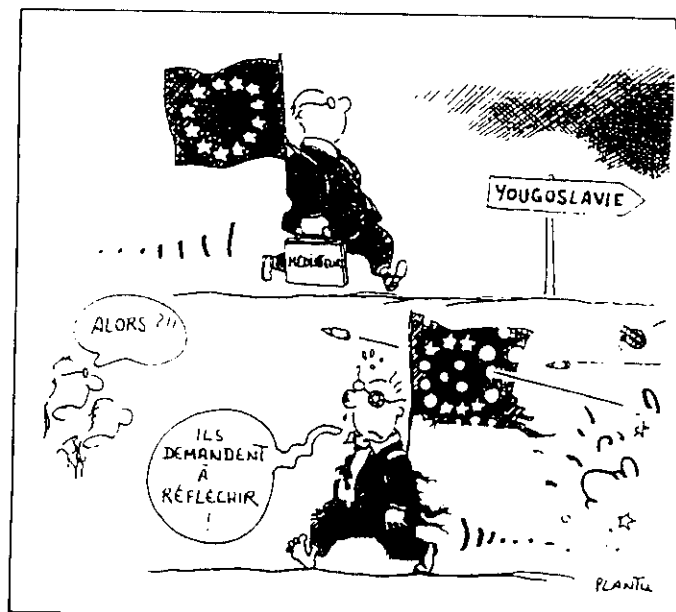
Agissant comme un catalyseur, le médiateur va transformer la relation entre les antagonistes, en la faisant passer d'un état de tension "binaire" où règnent la symétrie, l'exclusion, la compétition et la violence, vers un processus à trois pôles, état "ternaire", où le doute, l'interrogation et la différence vont à nouveau pouvoir exister et la responsabilité être partagée. Ce nouvel espace sera celui du compromis, de la solution amiable et de la coopération. Le résultat du processus

de médiation n'est pas de définir un gagnant et un perdant comme peut le faire un tribunal ou une instance d'arbitrage, mais de rétablir la relation pour que les parties en conflit retrouvent la maîtrise de "leur" conflit et parviennent elles-mêmes à le résoudre. Le médiateur est là pour faciliter le passage d'un processus de type "compétitif" vers un processus de type "coopératif". Il y a une grande similitude entre le mécanisme de la médiation et celui de l'action non-violente. Pour éviter que les adversaires ne s'enferment dans une lutte sans merci, l'action non-violente prend soin d'établir une relation à trois en faisant intervenir l'opinion publique. L'acteur non-violent doit être également médiateur s'il veut faire comprendre l'injustice et inciter à la non-coopération. Comme la médiation, l'action non-violente ne vise pas à l'emporter sur l'adversaire mais à établir une relation plus juste que celle qui existait précédemment.

Sans doute conviendrait-il de s'interroger sur l'évolution actuelle qui voit la quasi disparition de l'action non-violente au profit de techniques comme celles de la négociation ou de la médiation. La dissolution de l'opinion publique, son émiettement en multiples groupes de pression, pourrait être une des causes de ce phénomène.

## Un droit vivant

La médiation peut devenir une nouvelle institution. Elle l'est déjà dans plusieurs domaines. On peut aussi l'envisager, comme nous le faisons ici, dans une perspective de résolution non-violente des conflits, non plus seulement comme nouveau rouage de la vie sociale, mais aussi comme comportement de l'individu, du citoyen, dans sa vie de tous les jours. En recréant des liens dans une société de plus en plus fragmentée, la médiation constitue une réponse personnelle et collec-



Dessin de Plantu paru dans *Le Monde* des 18-19 août 1991.

tive. De plus, c'est une réponse spécifique, personnalisée, adaptée à chaque conflit qui se présente. C'est en cela un droit vivant (en évolution permanente) que se donne la communauté. Quand, à un moment donné, le dialogue n'est plus possible entre deux individus ou deux groupes, la communauté peut proposer sa médiation, ses médiateurs, pour tenter de rétablir les ponts endommagés ou rompus. Là où l'intervention de l'institution judiciaire trancherait en termes de culpabilité/sanction, le processus de médiation - au coeur de la société civile - s'attachera davantage à préserver la vie de la communauté en misant sur la réparation du préjudice, la réinsertion du mis en cause, la reconstitution de nouvelles relations pour l'avenir et, stade ultime, la réconciliation possible des opposants.

### La réconciliation possible

La médiation s'efforce d'atteindre la réconciliation en suscitant une prise de conscience de l'interdépendance des individus dans la société. Si l'indifférence et la méfiance sont sources de violences, la solidarité et le respect de l'individu sont, au contraire, les éléments de base d'une société non-violente. Au-delà de la réparation, le pardon ne peut être possible que dans la transparence et la vérité, la vérité étant, bien sûr, la réalité objective des faits mais aussi la réalité subjective de l'expérience humaine avec ses interprétations et ses sentiments. Le pari de la médiation c'est de vouloir créer cet espace où vérité, respect et compréhension (on utilise en psychologie le terme d'*empathie* pour désigner la faculté de s'identifier à quelqu'un, de ressentir ce qu'il ressent) peuvent exister ensemble, rendant possible la réconciliation.

Ainsi, la médiation apporte un éclairage particulier à la réflexion sur la justice. On rêve volontiers d'une justice alternative qui ne soit plus seulement sanction, mais aussi réparation et réinsertion, une justice qui réponde aux besoins de la victime, tout en permettant à la communauté de comprendre les conséquences des actes commis et des décisions prises. Dans la médiation, comme dans toute résolution de conflit, on s'appuie sur la responsabilité et l'implication personnelle. Il faut apprendre à assumer ses actes par rapport à soi et aux autres. En ce sens, la médiation est créatrice de justice. Mais elle ne sacrifie pas pour autant l'individu "au nom de la justice", car elle est aussi pacifique. C'est ce subtil équilibre entre responsabilité et compréhension de l'autre qui fait de la médiation une recherche conjointe à la fois de la justice et de la paix. Ainsi, tout choix de médiation constitue un progrès dans la perspective d'une société non-violente.

G.B.

## Médiation et résolution des conflits

La médiation est une des techniques de résolution des conflits. Face au conflit plusieurs stratégies sont possibles. La fuite est quelquefois la seule issue pour sa survie. Il est aussi possible d'envisager un contournement, par exemple lorsque des enfants se disputent, on cherche à attirer leur attention sur autre chose. Enfin l'affrontement qui se concrétise soit par la force, soit par la négociation. Dans un conflit s'affrontent souvent des valeurs, des besoins, des intérêts.

Plusieurs types d'attitude sont alors possibles :

- la **compétition** : la relation à l'autre n'a pas d'importance, par contre les buts à atteindre sont importants. L'image qui correspondrait à cette position est celle du requin : il faut gagner à tout prix.
- le **repli sur soi** : la relation à l'autre n'a pas d'importance et les buts non plus ; je me moque de perdre et que l'autre perde aussi .
- la **coopération** : la relation à l'autre est importante et les buts aussi. On sera donc attaché à ce que les deux gagnent. Il faudra souvent beaucoup de temps, de calme, de sérénité pour arriver à ce mode de gestion des conflits.
- l'**attitude accommodante** : la relation est très importante et les buts minimes. Je veux bien perdre si l'autre, en gagnant, me laisse sa considération.
- le **compromis** : c'est l'attitude médiane, gagnant parfois, perdant parfois. C'est le domaine des concessions mutuelles.

Lorsqu'on est enfermé dans un conflit, il peut être intéressant de se positionner personnellement selon cette grille de situations afin d'être conscient de ce que l'on privilégie : la relation à l'autre ou le but à atteindre. Le sujet du conflit pourra alors paraître dérisoire.

## SITUATIONS DUELLES (tensions binaires)

Chaque partie concernée exprime et défend sa position. En cas de différend, chacun peut déléguer à une autre personne le soin de le représenter (avocat) ou de résoudre le conflit à sa place (juge). L'intervenant n'a pas pour objectif premier de préserver ou restaurer la relation défectueuse mais de faire valoir les intérêts de la partie qui le mandate (avocat) ou de rétablir la "paix" publique (juge).

### 1 - DIALOGUE

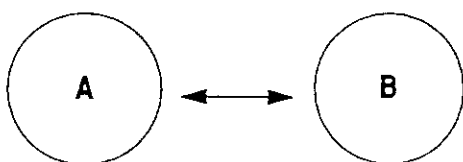
Le dialogue permet la **communication**, l'échange, la confrontation des idées, des positions. Il s'agit de comprendre et d'apprécier le point de vue de l'autre, même sans le partager.

L'**affirmation de soi** a pour but une expression claire de ses besoins, de son problème et de sa fonction dans le conflit.

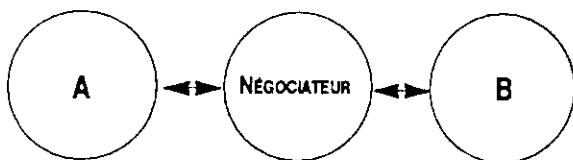
L'**écoute** permet de comprendre l'autre, ses besoins et sa fonction dans le conflit, sans le juger, dans le respect de la personne.

### 2 - NÉGOCIATION

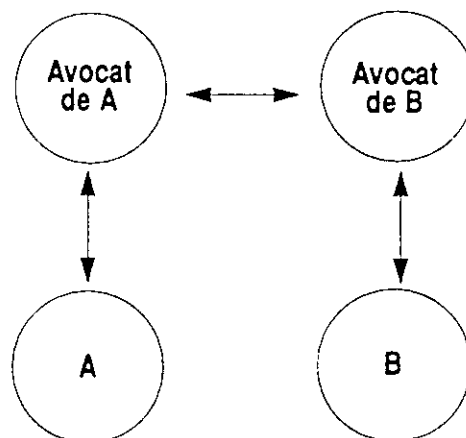
La négociation est une confrontation directe entre les deux parties en conflit, sans intermédiaire. Chaque partie peut cependant être assistée d'avocats ou d'experts pour préciser l'objet de la discussion ou préparer un protocole d'accord. La négociation, telle que nous l'envisageons ici, s'attache à résoudre le conflit en arrivant à un **compromis** ou, aboutissement ultime, à un **consensus**.



*Négociation directe*



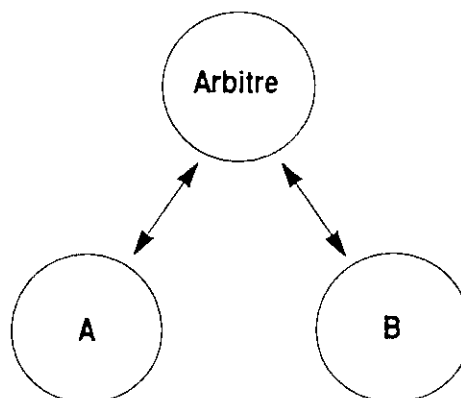
*Négociation par messageur*



*Négociation par représentant*

### 3 - ARBITRAGE

L'arbitrage est un processus volontaire dans lequel les personnes en conflit demandent à une autre personne neutre et impartiale, de prendre une décision à leur place en vue de régler un différend.



*Négociation avec arbitrage*

### 4 - JUGEMENT

Décision prise par la justice pour "trancher" un différend, selon les lois, les règles ou les coutumes en vigueur.

### 5 - DIPLOMATIE

Au travers d'une communication plus ou moins discrète, la diplomatie vise à harmoniser les intérêts des parties en évitant les conflits ouverts.

## SITUATIONS TRIANGULAIRES (relations ternaires)

La résolution d'un conflit peut être facilitée par l'intervention d'un "tiers", une tierce personne indépendante des parties en présence, mais respectueuse des deux, neutre et discrète. Elle évitera soigneusement de situer son intervention dans le modèle conflictuel classique du gagnant/perdant.

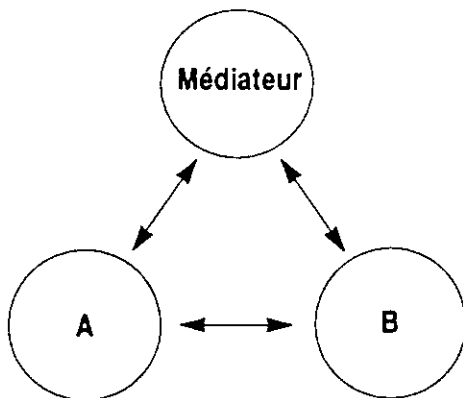
### 1 - CONCILIATION

Intervention d'une tierce personne dans un litige. Le conciliateur n'a aucun pouvoir de contrainte, il aide à trouver une solution de compromis respectant les intérêts de chacun.

Sa mission est de favoriser et d'attester le **réglement à l'amiable** des conflits qui lui sont soumis.

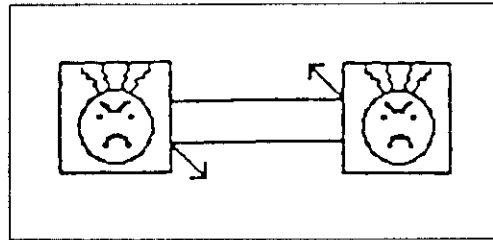
### 2 - MÉDIATION

Processus mené par une tierce personne en vue d'amener les parties en conflit, enfermées dans leurs monologues, à se rencontrer et à renouer la communication. Le médiateur invite les personnes en litige à trouver elles-mêmes des solutions créatives conformes à leurs intérêts. Il n'a aucun pouvoir de contrainte mais offre simplement un lieu, une procédure, un savoir-faire et une attitude qui peut, comme la catalyse dans une réaction chimique, favoriser le dialogue, **rétablir la communication**.



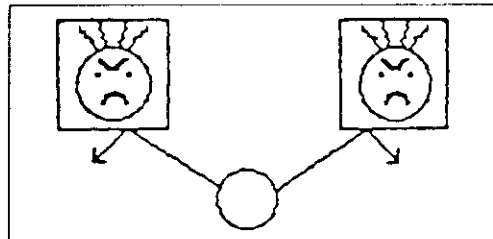
Médiation

## Les étapes de la résolution des conflits



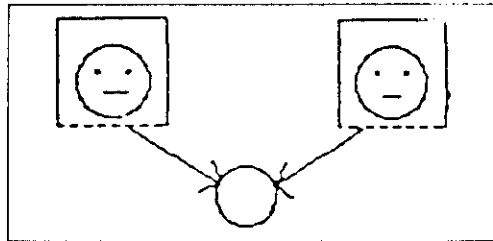
### Étape 0

Avant la médiation  
(*luneux*)



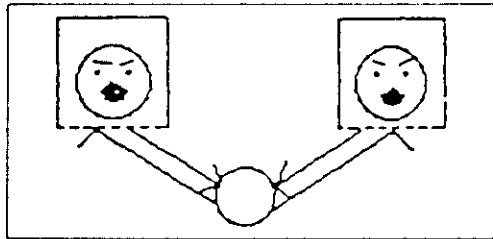
### Étape 1

Que va-t-il se passer ?  
(*bras croisés nerveux*)



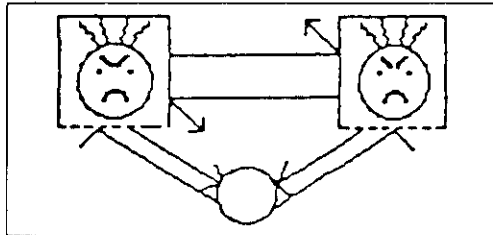
### Étape 2

D'après moi...  
(*encore incertain*)



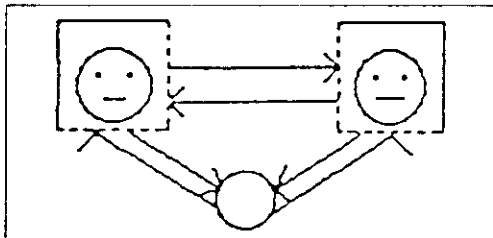
### Étape 3

J'aimerais que vous  
(le médiateur) compreniez...  
(*très ému, enflammé*)



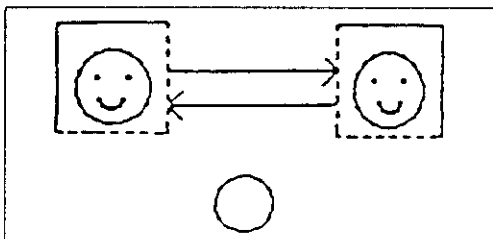
### Étape 4

Pourquoi ne pouvez-vous  
(partie opposée) pas comprendre ?...



### Étape 5

Voici ce qui s'est passé!  
Ah?  
Maintenant je comprends !



### Étape 6

Mettons-nous ensemble au travail  
(*poignée de main*)

# Un espace pour la médiation

Eirick PRAIRAT

*Si le conflit est un phénomène social qui peut faire naître la violence, il est urgent de définir et de délimiter un espace de gestion non-violente des conflits.*

Parce qu'elle ne préjuge pas de la fin dernière des relations sociales et parce qu'elle refuse de spéculer sur un modèle idéal de société, la sociologie contemporaine a pu rompre avec l'idée selon laquelle les conflits sociaux seraient des réalités conjoncturelles et donc, dépassables. Les travaux de Simmel sont à cet égard révélateurs puisque celui-ci affirme que le conflit est non seulement inévitable mais qu'il recèle, de surcroît, une positivité. "Tout se passe, écrit le sociologue allemand, comme si chaque individu ne sentait son importance que par opposition aux autres, on crée artificiellement cette opposition là où elle n'existait pas au départ, même là où la communauté au sein de laquelle on cherche l'opposition est déjà fondée sur un ensemble d'oppositions" (1). C'est par ce jeu de divergences et de contradictions que le conflit se révèle être une force socialisante, car s'il est d'abord signe de désaccord, il implique également, d'un même point de vue conceptuel, un objet commun : l'objet du litige. Le conciliant Durkheim fera, lui aussi, une place à la conflictualité dans une sociologie pourtant largement orientée vers la régulation et le consensus. Mais c'est peut-être chez Max Weber et ses héritiers français que les éléments les plus probants d'une sociologie du conflit se sont dessinés. Un des concepts centraux de la sociologie wébérienne est le concept de lutte. Celle-ci est définie comme "une relation animée par l'intention de faire triompher sa propre volonté contre la résistance d'un ou de plusieurs partenaires" (2), et cette lutte, lourde de conflits potentiels, est inévitable. Elle n'est pas nécessairement et systématiquement violente et sauvage. La lutte peut être réglementée, elle devient alors concurrence ou lutte pacifique.

## De la compréhension...

La caractéristique inévitable de la lutte ne signifie pas pour autant l'impossibilité de la paix sociale car celle-

ci n'est pas pensée comme l'absence de conflit mais comme l'absence de violence. Max Weber réconcilie paix et conflit.

Julien Freund, dans le sillage de la pensée wébérienne, suggère de définir le conflit de la manière suivante : "Le conflit consiste en un affrontement ou heurt intentionnel entre deux êtres ou groupes de même espèce qui manifestent les uns à l'égard des autres une intention hostile, en général à propos d'un droit et qui, pour maintenir, affirmer ou rétablir ce droit, essaient de briser la résistance de l'autre, éventuellement par le recours à la violence, laquelle peut le cas échéant tendre à l'anéantissement physique de l'autre" (3). Examinons les différentes idées et notions qui structurent cette définition :

1- La notion de choc (affrontement ou heurt). L'auteur l'emprunte à l'étymologie latine puisque *conflictus* signifie "choc".

2- L'idée d'intentionnalité. Celle-ci implique l'idée de volonté, de sorte que l'on ne peut pas qualifier le heurt involontaire de deux cyclistes qui se télescopent de conflit mais simplement de collision (4).

3- L'idée d'intraspécificité. Le conflit est un acte de nature intraspécifique. Il ne saurait être question de conflit entre un homme et un chat. S'il y a un conflit, c'est entre deux hommes, voire entre deux chats.

4- L'idée de droit, qu'il faut comprendre ici non dans son acception juridique mais dans un sens large. Il s'agit d'exigence.

5- L'idée de conflit présuppose la présence d'autrui car elle est la confrontation de deux volontés. Freund exclut du champ de sa définition les conflits de devoir ou de conscience, conflits qui ne concernent que les hésitations d'un individu isolé sans référence à autrui.

6- La possibilité de la violence est retenue. "La violence, écrit Freund, reste donc aux aguets dans tout conflit dès qu'il met en jeu la force physique, éventuellement avec des armes" (5).

La définition que propose Freund est claire et cohé-

rente. Nous ferons toutefois une remarque à propos de l'expression "êtres ou groupes... qui manifestent les uns à l'égard des autres une intention hostile". Qu'appelle-t-il une intention hostile ? "L'intention hostile consiste dans le dessein matérialisé ou non de nuire à autrui dans sa personne physique (en le blessant ou, à l'extrême, en le tuant) ou dans ses attributs matériels (possessions) ou moraux (valeurs)" (6). Si nous laissons de côté l'intention non matérialisée qui est sujette à des gloses interprétatives sans fin pour ne retenir que l'intention objectivée dans un acte ou une parole, il est alors possible d'affirmer que les protagonistes ne manifestent pas systématiquement des "intentions hostiles" les uns à l'égard des autres. Tout conflit ne s'accompagne pas nécessairement d'actes malveillants et violents entre protagonistes.

### ... A la médiation

Si le conflit est un phénomène social qui peut faire naître la violence, il est alors urgent de définir et de délimiter un espace de gestion non-violente des conflits. Cet espace peut se caractériser d'une triple manière : respect de certaines règles pré-établies, absence de structure bipolaire caractérisée, et ouverture à des intervenants tampons ou à des groupes modérateurs extérieurs au conflit. Pour expliciter notre point de vue, nous nous appuyerons sur la distinction freudienne entre espace polémique et espace agonal (7).

L'espace polémique est un espace ouvert à la violence, autrement dit tous les moyens sont bons pour atteindre ses fins. Il n'y a ni règles, ni lois, ou du

moins, les protagonistes ne les respectent plus. Il convient dans une telle situation de parler de lutte. Celle-ci est caractérisée par le fait qu'elle tend à dessiner une configuration duelle (la structure Ami-Ennemi), et qu'elle vise, par conséquent, à exclure toute participation de tiers. Elle enferme les protagonistes dans une circularité mortifère.

L'espace agonal est au contraire un espace où les protagonistes reconnaissent des règles, des lois, des conventions... bref, ils reconnaissent des limites à leur action. L'affrontement est un combat. Il se caractérise par une "humanisation" du conflit. Les rivaux ne se comportent plus en ennemis mais en adversaires. Il ne s'agit plus d'imposer coûte que coûte sa volonté à l'autre, mais d'essayer de triompher de sa résistance par des moyens définis à l'avance qui renoncent à s'attaquer à l'intégrité physique ou morale de l'autre. Le combat laisse donc une place à l'intervention d'un tiers et aux stratégies de médiation. L'espace agonal définit les conditions d'une socialité non-violente, c'est à dire d'une socialité qui réconcilie paix et conflit.

E.P.

(1) Georg Simmel, *Sociologie et épistémologie*, PUF 1981, p.112.

(2) Max Weber, *Economie et société*, Librairie Plon, 1979, p.38.

(3) Julien Freund, *Sociologie du conflit*, PUF, 1983, p.65.

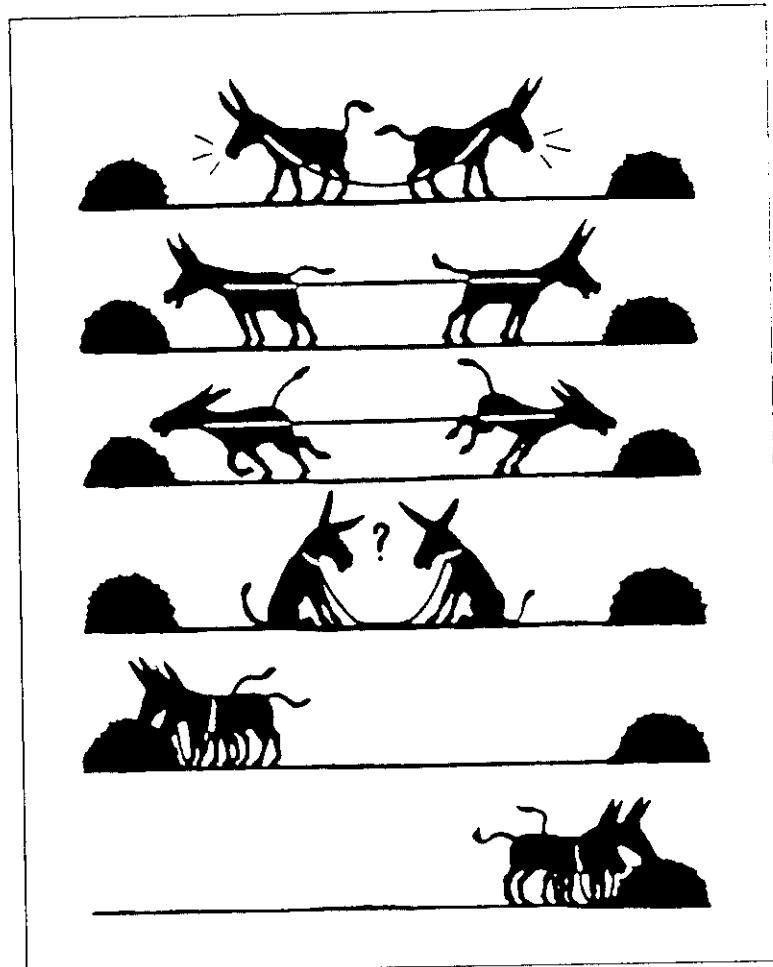
(4) Op. cité p. 65.

(5) Op. cité p. 69.

(6) Op. cité p. 177.

(7) Cette distinction a été suggérée pour la première fois en 1972 lors d'un colloque à Louvain en des termes légèrement différents (espace polémologique et espace agonal).

	ESPACE POLÉMIQUE	ESPACE AGONAL
ESPACE	Espace de non respect des lois, des conventions...	Espace de respect des lois, des conventions...
TYPE DE CONFLITS	Lutte	Combat
	Affrontement entre ennemis	Affrontement entre adversaires
CARACTÉRISTIQUES	La fin justifie les moyens	Respect de normes et de règles préétablies
	Structure bipolaire Ami-Ennemi	Pas de structure bipolaire caractérisée
	Exclusion du tiers	Espace ouvert à l'intervention de tiers <b>Médiations possibles</b>



**"Si les nations avaient le bon sens des ânes !"**  
Dessin datant de 1937 publié par le mouvement américain  
contre la guerre "No Foreign War Crusade" pour symboliser  
la résolution de conflit avec gain mutuel.



## Chapitre II

# DÉFINIR LA MÉDIATION



Photo Noel Monier/ARIA

“Le **pont** ne serait-il pas une image parlante de la **médiation** ? Il y a la rive droite, il y a la rive gauche de la rivière. Elles sont totalement différentes l'une de l'autre et ne peuvent communiquer sans médiation. Il y faudrait un bac, un bateau, ou un pont. Le pont offre la possibilité de relations durables. Il est ancré sur la rive droite, et dans cette partie-là de la construction, complètement “avec” la rive droite. Il est ancré sur la rive gauche et de ce côté-là est complètement “avec” la rive gauche. Mais il est aussi autre chose ; il a une identité irréductible, il est aussi le “tiers” - le pont qui fait passage avec sa construction spécifique ; il ne peut y avoir de médiateur qui soit seulement avec l'un ou seulement avec l'autre. Mais s'il est complètement avec l'un, complètement avec l'autre, il est aussi complètement lui-même autre chose que l'un ou l'autre, troisième élément bien identifié qui ne peut pourtant exister comme médiateur que parce que l'une et l'autre rive existent, que parce que l'une et l'autre rive sont porteuses de désirs de relations. Il est le pont, espace de relation, de rencontre, de jeux possibles. Il est existant aussi en lui-même, mais pas seul : espace de création, d'invention.”

Extrait de *Echanger les savoirs*, un livre de Claire et Marc Héber-Suffrin, Coll. Epi/Desclée de Brouwer, 1992.

# Allo, le service de médiation ?

François BAZIER

*"Allo, le service de médiation ? Voilà c'est une situation un peu particulière ..."  
C'est généralement sous cette forme qu'arrivent les demandes au Service de Médiation  
Générale ouvert en 1991 par l'Université de Paix de Namur.*

**D**eux premières remarques s'imposent : le contact est téléphonique et donc uniquement verbal ; chacun croit que son "cas" est vraiment un problème complexe.

Le travail est alors d'entendre la demande et de la clarifier sans entrer dans les détails ; c'est un travail d'écoute et de questionnement respectueux. A partir de là, deux directions peuvent se prendre : soit il s'agit d'un problème très spécifique à la personne ou à la situation, et il faudra orienter notre interlocuteur vers un avocat, un conseiller conjugal, une administration, un psychothérapeute... avec toute la souplesse nécessaire ; soit la situation semble être du ressort de la médiation et peut éventuellement être prise en charge : deux parties au moins sont en conflit et ont du mal à communiquer.

## Les deux parties doivent venir volontairement

Justement, il s'agit de voir jusqu'où la communication n'est pas rompue.

Si c'est possible, notre interlocuteur pourra proposer de "venir en médiation" à l'autre partie. Sinon, nous nous chargerons de le faire par une lettre engageante.

Très souvent, cette démarche restera sans suite ; pour entamer une médiation valable, les deux parties doivent y venir volontairement.

En fait, on constate que la seule prise en compte, la seule écoute du problème vécu par la partie contactante est en soi d'un grand effet apaisant.

"Allo, le service de Médiation ? Je suis le président du Conseil d'Administration d'une association et nous avons un problème dans notre équipe : les travailleurs sont en conflit et cela perturbe gravement le fonctionnement du travail".

Ici, il y a trois parties, les protagonistes directs du conflit et les autres, plus extérieurs mais concernés.

"Je suis le représentant d'un Comité de quartier et nous souhaitons qu'un conflit de voisinage qui empoisonne la vie de tous puisse trouver une issue".

Dans ces deux cas, une pression pourra exister pour que les parties en conflit acceptent de venir en médiation. A ce stade préliminaire, les conditions de la médiation sont évoquées : choix d'un lieu neutre, date et heure, modalités financières. Ces conditions précisées par téléphone et/ou par écrit seront confirmées au début de la première séance. Le temps consacré à la médiation pourra être pris sur le temps libre de chacun, ou, dans le cas d'un conflit professionnel, sur le temps de travail.

## La violence est prohibée

Le premier rendez-vous fixé, les parties en conflit se présentent. Bien sûr, la séance de médiation commence lorsque chacun est là. Le principe général est que ce qui pourrait se dire avant ou après la séance sera ramené en séance. Ainsi, il ne faudra pas accepter les confidences unilatérales.

Le rappel des règles en début de séance est primor-

dial : chacun parle à son tour, la violence est prohibée, la séance dure autant de temps.

Le médiateur sera aussi attentif à créer un climat de sécurité : "ce qui se dit ici reste ici", refusera de faire rapport à qui que ce soit, sauf si les parties le souhaitent, insistera sur la liberté de chacun, et sur le rythme de la séance : chacun peut demander à interrompre, à souffler ; il remerciera les parties de leur sens social en venant en médiation.

## D'abord, vider l'abcès

"Qui commence, vous Monsieur ?" "Madame, votre tour viendra après. Notez, si vous voulez bien sur ce papier vos remarques, s'il y en a".

La première partie sera certainement consacrée à vider l'abcès, chacun met sur la table ses griefs, ses ressentiments, ses colères, ses peurs, et cela suscite des réactions souvent émues chez l'autre : "Je vois bien Monsieur que vous n'êtes pas d'accord, nous allons en parler tout de suite".

Cette première partie sera relativement longue.

Dans un conflit qui oppose deux étudiants, Jean et Pierre, logeant dans le même bâtiment communautaire, Jean reprochait à Pierre de faire trop de bruit. Pierre n'admettait pas que Jean pénètre chez lui sans permission et ait un jour cassé par inadvertance une petite statuette en terre. C'est cet objet qui va être d'un grand enjeu symbolique, car s'il est sans valeur "marchande", l'on s'apercevra que pour Pierre cette statuette a une importance sentimentale énorme. A comprendre et faire comprendre, donc.

## "Je vous en sens en colère ?"

Après avoir joué le rôle de modérateur de discussion, le médiateur s'attachera à reformuler les propos des parties : attention aux interprétations, attention aux qualifications. Il s'agira de procéder par petites étapes, sur le mode de la supposition et d'éviter les jugements. Une place sera donnée à la reformulation des sentiments : "Je vous sens en colère ?".

Autant que possible, au terme du récit, le médiateur posera des questions nécessaires à la clarification des points de vue. Les questions directes, "Qui ?" "Pourquoi ?" "Quand ?" sont à éviter surtout en début de médiation où il s'agit de construire la confiance. Les questions seront les plus "ouvertes" possible. Par exemple : "Pourriez-vous nous parler un peu plus de Madame Dubois ?". Autrement dit, il faut "inviter" les parties à parler.

Le médiateur sera le garant des règles, encouragera les interlocuteurs à être précis, à donner des exemples, il aidera à éviter les généralisations et sera attentif à "laver" les remarques trop acerbes faites par une partie



à l'autre en paraphrasant de manière moins incisive. Cette phase de récit sera plus ou moins longue, plusieurs séances pourront être nécessaires. L'écoute emphatique est ici une pratique continue. Le médiateur sera partial avec l'un puis avec l'autre, pas impartial, c'est à dire détaché.

Au terme de cette phase de récit, il s'agit d'aider les parties à passer à l'étape de résolution du conflit. Les points communs des deux parties sont relevés. Leur volonté de justice, de garder de bons rapports... les points positifs seront soulignés. Les divers aspects du conflit sont notés : "Il me semble que nous devrions discuter maintenant des problèmes suivants... Est-ce votre avis aussi... ?" Le dialogue sera encouragé, l'intérêt à long terme mis en avant. Pour susciter les solutions, le médiateur présentera des hypothèses : "Et si...?" Avec prudence, le médiateur fera des suppositions, en évitant de favoriser ses propres idées. Il ne faut jamais perdre de vue que le conflit en cours appartient aux parties présentes et que le médiateur n'est qu'un "facilitateur".

## La signification morale de l'accord

L'accord sera rédigé le plus clairement possible, dans des termes positifs et précis. Il envisage les circonstances futures. Il sera daté et signé.

Même s'il n'a qu'une valeur juridique très relative, cet accord revêt une signification morale forte qui engage les parties.

Bien sûr, cette issue est l'aboutissement "idéal" d'une médiation. A tout moment, chacune des parties peut interrompre la médiation.

Le médiateur doit accepter la possibilité permanente d'un échec, c'est la condition de la réussite de la médiation.

Se pose ici la question essentielle de ce qu'est une médiation réussie ou plutôt de savoir quand il y a échec. Car le conflit n'est-il pas une situation à gérer, à franchir, plutôt qu'à résoudre une fois pour toutes.

F.B.

## Les étapes de la médiation

**L**a médiation est un processus qui demande une participation volontaire et qui encourage les personnes à résoudre leurs conflits à l'amiable. Alors que le système juridique est souvent frustrant et coûteux et tend à polariser et à intensifier le différend, la médiation aide à rétablir les rapports entre les personnes en conflit pour qu'elles puissent trouver ensemble une solution à leur problème ; elles en assument ainsi toute la responsabilité. Les médiateurs sont des personnes spécialement formées pour faciliter le dialogue entre deux individus ou groupes d'individus en conflit. Le médiateur n'est ni juge ni arbitre ; son rôle n'est pas d'imposer un accord après avoir entendu les deux versions du problème. Il n'a pas à déterminer la culpabilité ou l'innocence, mais doit simplement aider les personnes en conflit à arriver à une solution sans "perdant".

Les étapes de la médiation sont les suivantes :

### 1 - Introduction

Le médiateur doit commencer l'audience avec calme et détermination afin de créer une ambiance favorable à la résolution du problème.

Après s'être présenté, le médiateur explique comment se déroulera la séance, de telle manière qu'aucun des participants ne soit pris au dépourvu. Les règles de base sont alors établies et le rôle du médiateur est précisé.

### 2 - Récits

On donne à chacune des parties l'occasion de présenter les faits de son point de vue sans aucune interruption. Un bon médiateur est une personne qui écoute avec attention et compréhension. Il/elle encourage les parties à exprimer tous les faits et sentiments cruciaux et essaie de dégager les causes sous-jacentes du problème. Après chaque récit, il/elle demande aux participants ce qu'ils attendent exactement de l'audience et résume ensuite tous les aspects essentiels de la question.

### 3 - Résolution du problème

Le médiateur reprend individuellement chacun des différents

aspects du conflit et tente d'en dégager quelques points d'entente possibles. De là, il encourage le dialogue et la coopération entre les parties en conflit. Il intervient fréquemment pour résumer et préciser les faits, en cherchant toujours des bases de négociation. Le médiateur peut aussi s'entretenir individuellement avec chaque partie pour chercher des compromis, des moyens de satisfaire les besoins de toutes les personnes concernées. Si, malgré ces efforts, on arrive à une impasse où aucun participant ne veut ou ne peut "céder du terrain" à l'autre, le médiateur doit simplement rappeler les motivations que chacun avait de recourir à la médiation. Il n'y a pas de "formule magique" pour arriver à un accord, chacun doit y mettre beaucoup du sien.

### 4 - Accord

Si les deux parties concernées sont satisfaites des résultats de la séance et arrivent à un accord sur les aspects cruciaux du conflit, le médiateur procède à un résumé de l'accord en présence de tous les participants. L'accord est précisé par écrit et signé par les deux parties. Tous les signataires s'engagent à respecter les termes de cet accord. Le médiateur pourra reprendre contact avec les parties quelques semaines après, pour s'assurer que l'accord est respecté.

# L'écoute, secret de la médiation

*Savoir écouter est certainement  
la première qualité du médiateur...*

**L**a capacité à comprendre le problème lui-même et chacune des parties en litige est fonction de la capacité d'écoute du médiateur et de la qualité de cette écoute. On peut définir un certain nombre de facteurs et d'attitudes qui peuvent faciliter le dialogue entre deux personnes. Ce ne sont souvent que quelques conseils de bon sens.

1- Cessez de parler. Vous ne pouvez écouter l'autre si vous parlez.

2- Mettez-vous à la place de l'autre personne. Vous saurez mieux ainsi ce à quoi elle essaie d'arriver.

3- Posez des questions : lorsque vous ne comprenez pas, quand vous avez besoin de plus d'éclaircissements, que vous voulez qu'il/elle vous trouve sympathique, que vous voulez lui prouver que vous l'écoutez. Toutefois, ne lui posez pas de questions qui pourraient l'embarasser ou lui faire honte.

4 - N'abandonnez pas trop tôt. N'interrompez pas l'autre personne, donnez-lui suffisamment de temps pour dire ce qu'elle a à dire.

5- Concentrez-vous sur ce qu'elle dit. Portez toute votre attention sur ses paroles, ses opinions et ses sentiments relatifs à l'affaire.

6- Regardez l'autre personne. Regardez son visage, ses yeux, ses mains, de façon à l'aider à communiquer avec vous. Cela vous aidera aussi à vous concentrer. Faites lui sentir que vous l'écoutez.

7- Souriez ou renfrogez-vous selon le cas, mais n'abusez pas de ce procédé.

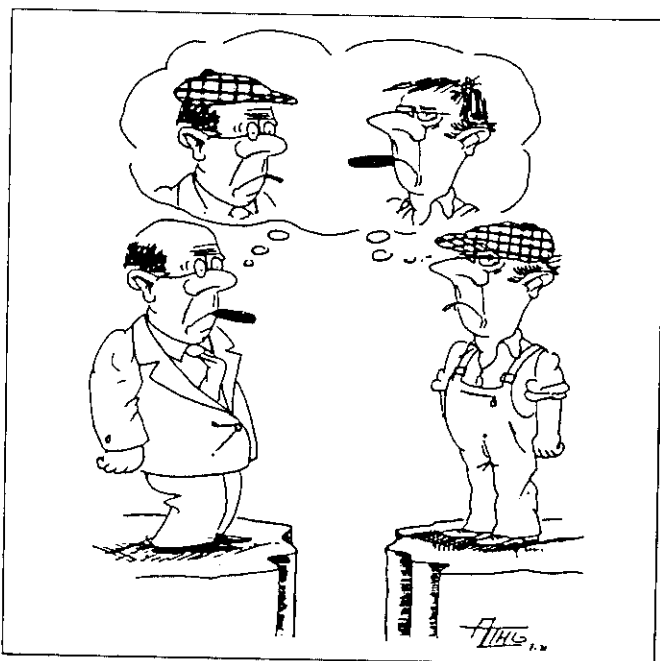
8- Dans la mesure du possible, ne laissez pas paraître vos émotions. Essayez de camoufler vos inquiétudes, vos craintes ou vos problèmes : ils peuvent vous empêcher de bien écouter.

9- Maîtrisez votre colère. Essayez de ne pas vous fâcher à la suite de ce que l'autre dit : votre colère peut vous empêcher de comprendre ses paroles ou leur sens.

10- Éliminez tout ce qui peut vous distraire. Rangez les feuilles de papiers, journaux, etc. que vous pouvez avoir en mains. Cela peut détourner votre attention ou celle de votre interlocuteur.

11- Pour obtenir les faits essentiels, concentrez-vous sur les idées principales et non sur des exemples, des anecdotes, des statistiques, qui, bien qu'importantes, ne constituent habituellement pas des données essentielles. Examinez-les seulement, s'ils prouvent, illustrent ou définissent les points primordiaux.

12- Partagez la responsabilité de la communication. Le locuteur ne doit assumer qu'en partie cette responsabilité. En tant qu'auditeur, vous jouez aussi un rôle important. Essayez de bien comprendre ce qu'il dit ; si vous n'y arrivez pas, demandez des précisions.



Mettez-vous à la place de l'autre personne...

## L'écoute active

Depuis quelques années, les psychothérapeutes nous ont fait découvrir une nouvelle sorte d'écoute qu'ils appellent "l'écoute active". Ce procédé exige beaucoup plus qu'une attention passive au message de l'émetteur : il consiste à soumettre sa compréhension du message au plus sévère des examens, notamment à s'efforcer de mettre dans ses propres mots le sens du message de l'émetteur, et de "refléter" ses mots à l'émetteur pour en vérifier ou en corriger l'exactitude. L'écoute active exige évidemment que le récepteur interrompe ses propres pensées, sentiments, évaluations et jugements de manière à se consacrer exclusivement au message de l'émetteur. Ce procédé force la réception adéquate : l'écouteur découvre que, pour vraiment comprendre le message dans le sens de l'émetteur, il doit se mettre dans la peau de celui-ci (partager son cadre de référence, sa vision de la réalité et du monde). Celui qui écoute comprend ainsi le message, dans le sens voulu par l'émetteur. Le "reflet" dans l'écoute active n'est rien de plus que la vérification ultime par le récepteur de l'exactitude de son écoute ; elle assure également l'émetteur qu'il a été compris lorsqu'il entend son propre "message" adéquatement reflété.

L'écoute active, cependant, comporte ses propres risques. Certaines réactions se produisent chez une personne quand elle pratique l'écoute active. Pour comprendre exactement ce qu'une autre personne pense ou ressent d'après son point de vue, pour se placer momentanément dans sa peau, pour voir le monde comme l'autre le voit, l'écouteur court le risque de voir ses propres opinions et attitudes changer. Autrement dit on est en fait transformé par ce qu'on comprend vraiment.

En demeurant "ouvert à l'expérience" d'un autre, on encourt la possibilité de devoir réinterpréter sa propre expérience. La personne qui ne peut pas écouter les autres est "sur la défensive" : elle ne peut pas se permettre de s'exposer elle-même aux idées et aux points de vue qui sont différents des siens.

En résumé, la communication efficace qui requiert à la fois la congruence (émission claire) et l'écoute active (réception adéquate) comprend deux risques : révéler qui nous sommes vraiment et la possibilité de devenir différent. Peu d'entre nous trouvent facile de courir ces risques. C'est pourquoi la communication interpersonnelle efficace demande à la fois sécurité intérieure et courage personnel.

**Thomas GORDON**

Extrait de *Parents efficaces*, Carnet du Parent, 1976.

## 10 REGLES POUR LA MÉDIATION

**L**a médiation peut aboutir à la rédaction d'un contrat consacrant l'accord des parties. Mais au début de la médiation, et pour faciliter le processus, les parties s'engagent par écrit à respecter un ensemble de règles de ce type (à titre d'exemple, voici celles établies par l'Université de Paix de Namur, en Belgique) :

1. Être présent à toutes les séances (une médiation dure de 2 à 10 séances, aux jours et heures convenus entre les parties).

2. Régler les honoraires, s'il y a lieu. En aucun cas ceux-ci ne seront susceptibles d'être déterminés en fonction du résultat escompté de l'intervention des médiateurs. Ceux-ci ne peuvent accepter de quiconque un avantage, de quelque nature qu'il soit, lié au résultat.

3. Ne pas entamer ou poursuivre une action coercitive ou judiciaire durant le processus de médiation. Une action entamée avant le début de la médiation sera tenue en suspens jusqu'à l'issue de celle-ci.

4. Toutefois, en cas d'urgence, les parties peuvent, durant la procédure de médiation, demander à une autorité judiciaire compétente, les mesures provisoires ou conservatoires jugées utiles. Pareille demande, ainsi que les mesures prises par l'autorité judiciaire, devront être portées sans délai à la connaissance des médiateurs.

5. Ne rien modifier à la relation des parties telle qu'elle se présente à l'entrée en médiation sans en faire état dans les séances de médiation.

6. Ne pas intervenir auprès des médiateurs en dehors des séances, sauf en cas de nécessité, pour modifier un rendez-vous.

7. Réaliser les travaux demandés par les médiateurs.

8. Exécuter soigneusement les accord intervenus.

**Si la médiation échoue :**

9. Les parties gardent toute liberté de recourir à d'autres moyens de résolution de conflit tels l'arbitrage ou les tribunaux.

10. En aucun cas il ne pourra être fait état, spécialement en arbitrage ou devant les tribunaux, des positions, propositions, concessions, voire accords partiels échangés au cours d'une médiation qui n'a pas abouti. La médiation implique la confiance. Les médiateurs choisis pour la médiation ne peuvent être nommés arbitres pour un même litige.

# Le médiateur

Ses qualités - Son rôle - Ses limites

## - Quelles sont les qualités du médiateur ?

Savoir écouter est certainement la première qualité du médiateur. Egalement, il devra pouvoir faire abstraction de ses opinions ou valeurs personnelles qui ne doivent pas peser dans le processus de médiation. Le médiateur n'a pas de conseil à donner.

## - Le médiateur doit être neutre. N'est-il pas alors trop distancié du problème vécu par les parties ?

Le médiateur est neutre en ce sens qu'il ne prend pas parti pour l'un ou pour l'autre ; mais on peut mieux dire en précisant qu'il est entièrement avec chacune des parties qui s'expriment. Il est partial avec l'une puis avec l'autre. En ce sens il est humain présent au problème vécu par chacun.

## - Le médiateur est-il capable de tout entendre et de faire abstraction de ses sentiments ?

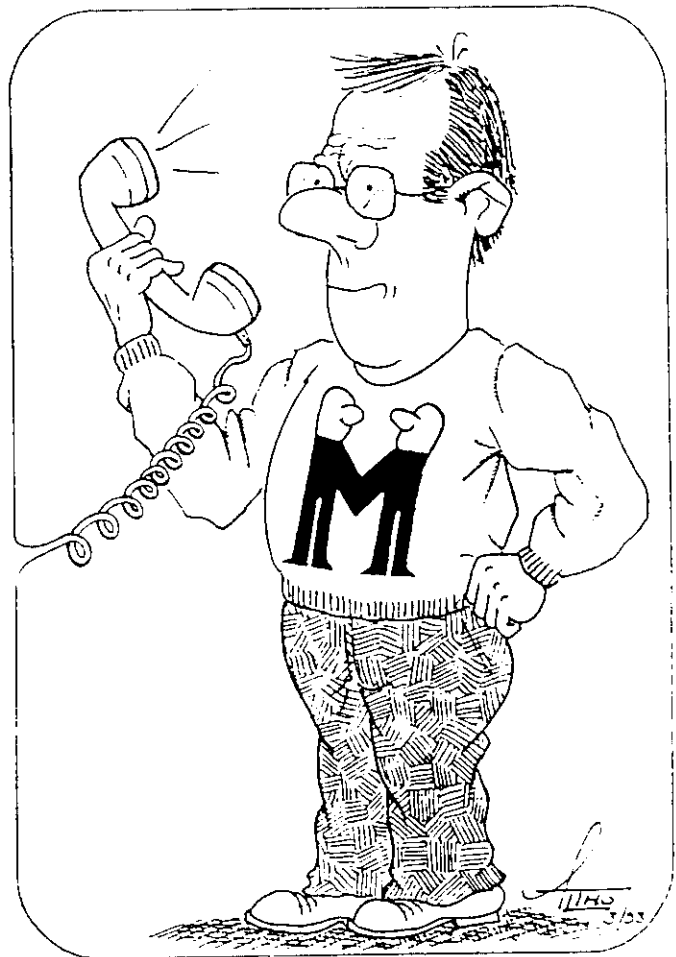
Dans le même ordre d'idée, le médiateur n'est pas un surhomme. Il connaît ses limites et devra pouvoir s'arrêter à temps et renvoyer vers d'autres intervenants. Souvent la présence d'un co-médiateur permet d'assurer un bon équilibre et est le gage d'une médiation qui "respire". De la même manière, le médiateur aura besoin de "décharger" les émotions qu'il a accumulées lors de la médiation à travers un échange en équipe, voire une supervision.

## - Le médiateur (r)établit la communication. Que faire si une des parties rompt ? si la médiation n'aboutit pas ?

Le conflit appartient aux parties en présence. Dans tous les cas, le médiateur aura à respecter les silences, les reculs, les ruptures, les échecs. Il aura l'humilité nécessaire pour considérer l'éventuel accord comme une étape dans les relations entre les parties.

## - Le médiateur doit-il être spécialement formé ?

Cette question entraîne des réponses controversées. Pour certains, tout le monde ou à peu près possède les capacités pour être médiateur et pourra se mettre au service de la collectivité dans laquelle il vit. Pour d'autres, la médiation requiert un apprentissage assez complet qui fait du médiateur un professionnel. Il semble en tous cas qu'un minimum de qualités soient nécessaires et que certaines personnes, au regard de leur expérience de vie, en possèdent plus que d'autres.



## - Le médiateur est-il un concurrent du juge ?

Il faut plutôt parler de rapport complémentaire entre le médiateur et le juge. Les pays anglo-saxons appliquent depuis parfois assez longtemps cette articulation justice-médiation. La médiation n'est pas la panacée et certains conflits ne ressortent que d'une intervention traditionnelle de la justice.

## - De qui le médiateur doit-il tenir son mandat ?

On peut imaginer des médiateurs mandatés et rémunérés par les pouvoirs publics, la justice par exemple. On peut également envisager des médiateurs privés exerçant une activité indépendante. La question de leur légitimité est alors posée. Mais on peut dire que le premier mandat du médiateur procède des parties en conflit elles-mêmes.

## - Finalement, le médiateur n'est-il pas le nouveau sorcier d'une société en désarroi ?

Il est certain que la tentation de pouvoir est grande pour le médiateur dans la mesure où il est mis sur le devant d'une société qui cherche dans la privatisation des rapports sociaux une alternative à la chose publique. Le médiateur est un intervenant capable plus qu'un autre de relativisation et de remise en question.

Petit jeu de questions/réponses réalisé et mis en scène par François Bazier de l'Université de Paix de Namur (Belgique).



# A chacun son point de vue...

Guy BOUBAULT

*Aussi vrai que toute histoire commence par "Il était une fois...", elle se termine inévitablement par "...Et ils vécurent heureux." Comment ne pas le croire ! Sans doute vécurent-ils heureux mais, serait-on tenter d'ajouter, pas avant d'avoir appris la gestion non-violente des conflits de la vie quotidienne ! Redécouvrons "Le Petit Chaperon Rouge"...*

**I**l est intéressant, en effet, d'analyser les histoires que l'on raconte aux enfants. Elles sont riches d'enseignements. La plupart du temps, elles mettent en scène des actions héroïques pour vaincre l'adversité ou relever des défis impossibles. Elles montrent que la vie n'est pas toujours rose : joies et peines y sont mêlées. Elles montrent aussi que le conflit fait partie de la vie. Les gens ont des goûts différents, des besoins différents, et cela entraîne des heurts, des conflits d'intérêts.

Dans les fables et les histoires, en général, les choses tournent mal pour le "méchant", comme si l'adversaire finissait toujours par disparaître physiquement. Il n'est donc pas étonnant qu'il y ait différentes versions, que l'on ait cherché à imaginer d'autres issues. En fait, ces histoires sont le miroir de nos problèmes contemporains : on y trouve des réflexions sur les conflits ethniques, les problèmes d'argent, l'expansion urbaine, l'éclatement de la famille, la pauvreté, la tyrannie, la jalousie, etc.

Chaque fable met l'accent sur un problème et propose une solution. On peut s'amuser à en trouver d'autres. L'exercice en vaut la peine, sans pour autant prétendre rétablir la "vraie" histoire originale. On peut, par exemple, choisir une histoire qui soit d'actualité et la modifier en se plaçant du point de vue du personnage le moins sympathique. Ce "jeu de rôle" permet de mettre en lumière les différentes facettes du conflit, de comprendre les positions des uns et des autres, et d'envisager les solutions possibles qui respectent les intérêts de chaque partie.

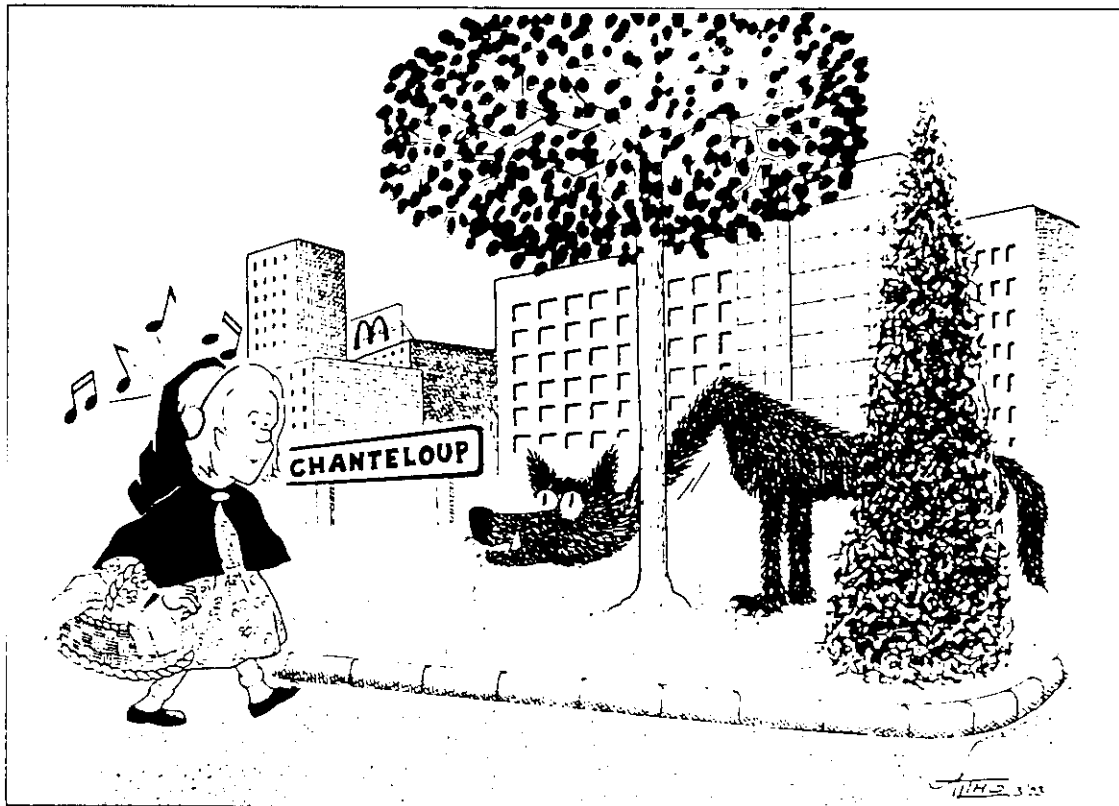
Souvenons-nous, par exemple, du Petit Chaperon Rouge. Il semble ne faire aucun doute que le Loup soit "le grand méchant" de la fable. Mais pourquoi était-il si affamé au point de se risquer à venir parmi les humains ?... Et notre Loup ne pourrait-il pas être un humain ?

## LE PETIT CHAPERON ROUGE L'histoire, côté Loup

Vous êtes donc un loup. Vos ancêtres ont toujours vécu dans cette forêt immense et pleine d'une nourriture abondante. Il y avait un petit village à l'orée de la forêt mais les habitants n'en voulaient pas spécialement à votre tribu ; il n'y avait que peu de rapports avec eux. Mais maintenant c'est différent. Le village est devenu une grande ville et une grande partie de la forêt a été rasée. Les loups ont été chassés et il n'en reste plus beaucoup. Il ne reste d'ailleurs plus beaucoup à manger dans la forêt. Aussi, vous êtes obligé d'aller à la périphérie de la ville pour vous nourrir, en volant dans les maisons. La vie est devenue très dangereuse.

Hier, sur un chemin du parc qui était autrefois une partie de la forêt, vous avez croisé une jeune fille que l'on appelle le Petit Chaperon Rouge. Elle portait des choses délicieuses dans son panier. Vous lui avez demandé à manger mais elle vous a refusé grossièrement. Vous apprenez néanmoins qu'elle va rendre visite à sa grand-mère qui habite dans les vieux quartiers de la ville. Alors vous courez devant. Vous enfermez rapidement la vieille femme dans le placard et vous prenez sa place au lit. Quand le Petit Chaperon Rouge arrive vous essayez de prendre la nourriture, mais elle vous a reconnu et elle a crié et fait tant de vacarme que les ouvriers qui travaillaient dans la maison voisine sont arrivés, leurs outils à la main. Vous êtes obligé de vous enfuir, sans avoir mangé.

Si seulement il y avait eu un service de médiation dans la ville, vous auriez au moins pu faire entendre vos arguments et vous expliquer avec le Petit Chaperon Rouge sans risquer votre peau.



## LE PETIT CHAPERON ROUGE

### L'histoire, côté Chaperon Rouge

Vous habitez dans une ville, près d'une forêt. Votre mère doit travailler dur pour gagner sa vie et faire face à vos besoins. Dans la vieille ville, autrefois petit village isolé, il y a votre grand-mère très âgée. Elle a toujours vécu là et ne veut pas en partir, même si elle ne peut plus se faire à manger toute seule. C'est pourquoi vous lui portez quotidiennement le repas que votre mère a préparé. Le chemin le plus court est celui qui traverse le parc qui était autrefois la forêt. Vous avez entendu parler de loups qui vivraient encore dans la forêt et qui parfois s'aventureraient jusque dans le parc. Mais si vous avez un peu peur, vous ne voulez pas en parler à votre mère qui a déjà assez de soucis.

Hier, alors que vous vous rendiez chez votre grand-mère, un loup est sorti soudainement du bois et vous a demandé à manger. Naturellement, vous avez essayé de vous débarrasser de lui mais, sous le choc, vous avez dû lui donner des indications sur l'endroit où vous alliez. Quand vous êtes arrivée chez votre grand-mère, elle était au lit et elle vous a paru étrange. Elle vous a posé des questions bizarres et semblait bien pressée de s'emparer de la nourriture. En vous approchant, vous avez soudain reconnu le loup. Vous avez crié, appelé au secours et les ouvriers de la maison voisine ont accourus avec leurs outils et ont mis le loup en fuite.

Le nouveau Service de médiation, récemment mis en place dans la ville, vous a invité à rencontrer votre agresseur. Vous avez appris que des loups étaient morts de faim dans la forêt, mais ce qui vous intéresse principalement c'est de savoir si vous allez pouvoir continuer à vous rendre chez votre grand-mère sans être victime de telles agressions.

## LE PETIT CHAPERON ROUGE

### L'histoire, côté Médiateur

Vous habitez dans une ville, à l'orée de la forêt. La forêt a rétréci à mesure que la ville s'est agrandie. Les loups qui vivaient nombreux dans cette forêt ne sont plus que quelques unités car ils n'ont plus suffisamment de nourriture et les chasseurs les ont décimés. Ces loups sont perçus maintenant comme un danger depuis qu'on en a vu dans le parc, autrefois partie intégrante de la forêt, et même dans les rues de la périphérie de la ville, à la recherche de nourriture. Dans la ville, il y a un lobby qui se bat pour la sauvegarde des loups. Il y a aussi un lobby "sécurité en ville" qui demande des mesures énergiques contre les loups pour protéger les populations. Hier, il y a eu un incident quand un loup tomba nez à nez avec une jeune fille du nom de Petit Chaperon Rouge qui traversait le parc pour aller porter de la nourriture à sa vieille grand-mère. Il lui demanda à manger, elle fut effrayée et s'enfuit en courant. En arrivant chez sa grand-mère, elle commença à parler à celle qu'elle croyait être sa grand-mère. Elle s'aperçut alors qu'il s'agissait du loup qui avait enfermé auparavant la vieille dame dans un placard et qui voulait s'emparer de la nourriture apportée par la jeune fille. Effrayée, elle appela au secours et des voisins, avec leurs outils, mirent le loup en fuite.

Le loup et le Petit Chaperon Rouge ont accepté tous les deux de venir au Service de médiation de la ville.

G.B.

Source : *Once upon a conflict*, Tom Leimdorfer, Quaker Peace and Service, Grande-Bretagne.

# Comment former des médiateurs ?

Adam CURLE

*Adam Curle est membre de la Société des Amis (Quakers) de Grande-Bretagne. Il est le fondateur de l'Ecole de Bradford d'Etudes sur la Paix et l'auteur de plusieurs ouvrages sur la médiation, notamment de "In the middle - Non official médiation in violent situations". Voici quel doit être, à son avis, le contenu d'une formation et d'un entraînement à la médiation.*

**L**a médiation est - comme le mot le suggère - le travail de personnes "au milieu" d'individus ou groupes divisés par quelque différend, querelle ou grief, et qui essayent de les réunir pour traiter leur conflit par la discussion, la négociation ou le compromis, plutôt que par une quelconque forme de violence. Les principes de base de la médiation sont presque les mêmes, qu'il s'agisse de l'appliquer dans une dispute de famille ou de voisinage, ou internationalement entre des pays en guerre. Evidemment, les médiateurs à ces différents niveaux auront besoin d'apprentissages différents : dans les conflits internationaux, ils devront comprendre les facteurs politiques, militaires et économiques ; dans les conflits à plus petite échelle, ils devront connaître les tensions et les difficultés locales, le gouvernement local, les aspects juridiques concernés, etc. Mais fondamentalement, la médiation s'applique à des êtres humains qui réagissent semblablement aux menaces et aux crises qu'ils soient citoyens ordinaires ou premier ministre.

La médiation n'est possible que si les deux parties la désirent. Pour diverses raisons, certains préfèrent poursuivre leurs querelles. Face à cette situation, les personnes qui se sentent concernées sont-elles donc impuissantes ? Non ! Si les médiateurs potentiels parviennent à maintenir des relations avec les deux parties, ils peuvent finalement avoir l'occasion de persuader les opposants que la querelle a des conséquences négatives sur tous et qu'une discussion raisonnable peut la résoudre ; dans tous les cas, ils seront sur place au cas où les protagonistes changeraient d'idée et se décideraient à préférer que quelqu'un les aide à échapper au piège de la violence. Bien que ceci ne soit

pas à proprement parler de la médiation, les "médiateurs" auront besoin des mêmes approches et attitudes.

## Comprendre les circonstances et les émotions qui font naître les conflits

La formation à la médiation consiste à développer et appliquer ces attitudes et approches, ainsi qu'à comprendre les circonstances et les émotions qui font naître et grandir les conflits. Il peut se révéler utile de discuter des points suivants :

1- Les médiateurs les plus efficaces se sentent concernés et touchés par les peines et les problèmes de tous ceux qui sont pris dans un conflit. Ils peuvent penser qu'une des parties est plus responsable que l'autre, mais cela ne signifie pas nécessairement qu'elle ne souffre pas de la situation. De plus, l'enchaînement des événements qui est source d'un conflit est tellement complexe que l'on peut rarement, lorsqu'on l'analyse, adresser des reproches de façon claire. Dans tous les cas, quand un conflit a atteint une certaine intensité, chacun est apte à faire des choses qui l'aggravent. Les médiateurs peuvent relever ceci et expliquer, mais sans jamais juger, que la poursuite de la provocation peut seulement rendre la situation plus intolérable pour tous.

2- De manière à agir avec cette bonne volonté impartiale, les médiateurs doivent bien se surveiller. Il leur est aisé de se sentir supérieur, de rechercher une gratification en jouant le grand réconciliateur, de se sentir offensé si un conseil n'est pas suivi, ou d'oublier

qu'une fois entrés dans le rôle de médiateurs, ils deviennent parties prenantes de la scène globale et vont inévitablement l'influencer, pour le meilleur ou pour le pire. En tout cela, leur amitié doit être réelle et non de façade. Dans des situations pareillement intenses, toute attitude fautive est immédiatement ressentie et affectera le potentiel d'efficacité des médiateurs. Mais peut-on se "forcer" à l'amitié ? Nous pouvons au moins essayer de limiter nos attitudes égo-centriques qui, placées entre nous et les autres, nous empêchent de les apprécier et de les valoriser.

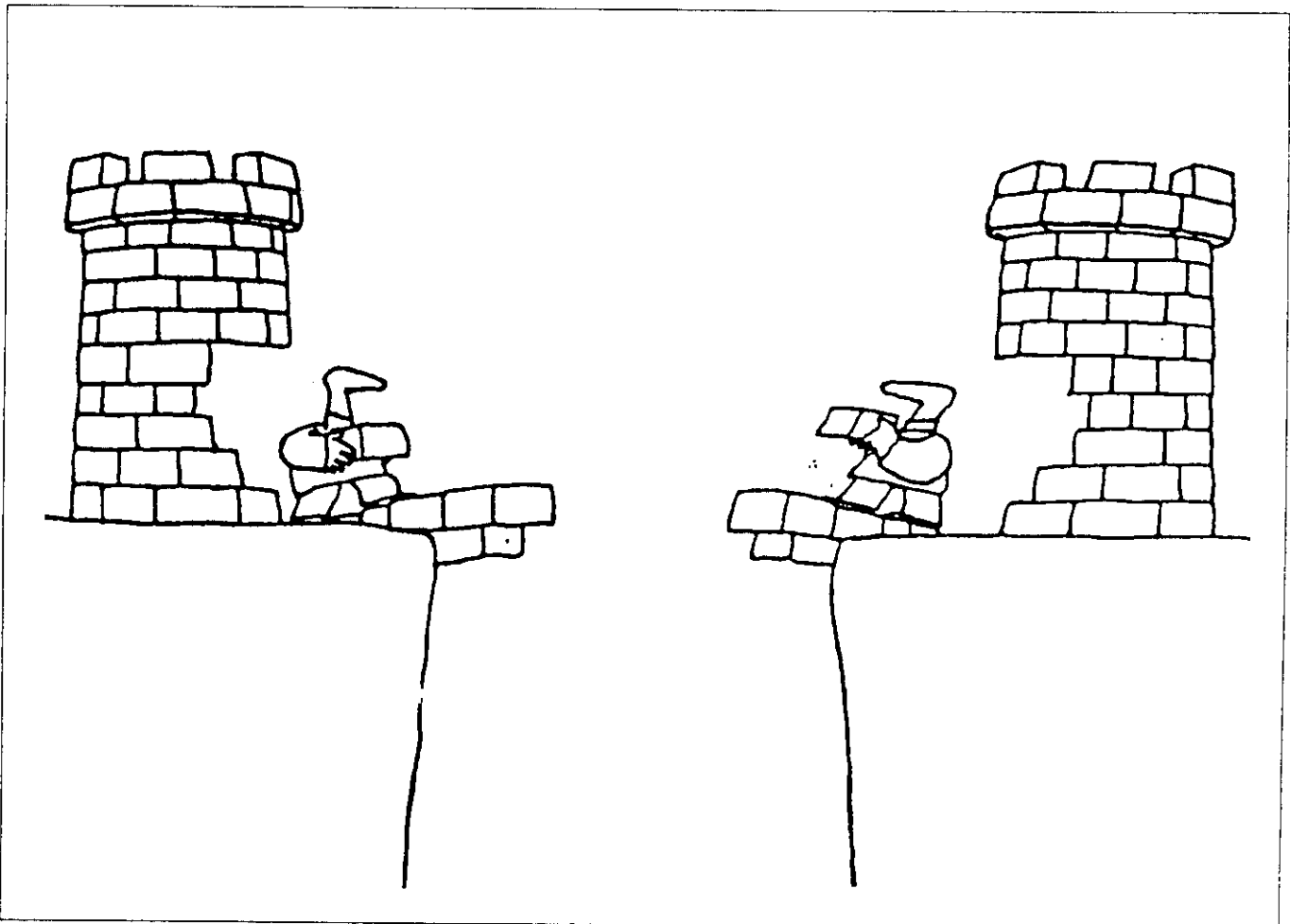
3- Les médiateurs doivent réaliser qu'ils ne seront pas toujours populaires avec tout le monde. Il y a souvent des gens qui, pour des raisons variées, ne veulent pas le succès de la médiation. Ces personnes feront tout leur possible pour saper le travail des médiateurs, ou pour les discréditer personnellement (parfois même pour les tuer). Les médiateurs peuvent avoir à affronter des situations très difficiles ou même dangereuses, ils devront tenir compte de leurs peurs et de leur aversion à l'égard de ceux qui les importunent ou les mettent en danger. A cette fin, ils doivent se munir de toutes leurs réserves de compréhension et de bonne volonté. Par dessus tout, ils doivent renforcer leur foi en la capacité sous-jacente de bonté constructive en chaque être humain. S'ils approchent quelqu'un en s'attendant à ce

qu'il soit embarrassant, déplaisant, trompeur, etc., ils vont susciter ce potentiel par leur attitude, aussi prudent soit leur discours. Si, au contraire, ils attendent du bon sens et de la bienveillance, c'est cela qu'ils vont susciter.

4- Ils ont besoin de comprendre les pressions émotionnelles sur les personnes impliquées dans des conflits graves. Plus la lutte est désespérée, plus désespérées et plus irrationnelles seront ces émotions. A un moment où un jugement calme est essentiel pour éviter une nouvelle détérioration de la situation, les émotions produites peuvent brouiller toute clarté de discernement. Les émotions aveuglantes de colère, peur, ressentiment et suspicion, peuvent être partiellement justifiées par les circonstances, mais elles atteignent vite un degré de déraison qui bloque tout effort de médiation.

La tâche principale des médiateurs est de les modifier pour que les protagonistes seront au minimum prêts à considérer la négociation comme possible : avant ce stade, ils peuvent ressentir leurs "ennemis" comme trop déraisonnables, violents, traîtres, etc., pour qu'il vaille la peine de leur parler, que la seule chose à faire est de les forcer à se soumettre.

5- Comment les médiateurs remplissent-ils cette tâche ? Principalement en maintenant avec les deux



Médiation : abattre les citadelles pour en faire des passerelles (Dessin de Len Munnik, *Peace Media Service*).

parties une relation de confiance suffisante pour que leurs explications et interprétations (par exemple, des remarques prises hors contexte ou des énoncés ambigus) soient crues, ou au moins prises en considération. Quand les protagonistes ne désirent pas ou ne peuvent pas se rencontrer, les médiateurs portent les messages de l'un à l'autre et s'engagent dans une sorte de marchandage au long cours, habituellement sur les conditions préalables à des négociations spécifiques. Ils écoutent très attentivement, ce qui a un effet calmant et même thérapeutique que les médecins, les travailleurs sociaux et les parents connaissent bien.

Ils n'essayent pas réellement de résoudre le problème source du conflit - cela peut être fait seulement par les protagonistes eux-mêmes - mais ils peuvent s'engager dans ce qui pourrait être appelé "médiation active". C'est la tentative d'éloigner les obstacles à la recherche d'un arrangement, en indiquant les erreurs de jugement, les mauvaises interprétations, les peurs infondées ou exagérées, les échecs dans la compréhension des motifs de l'autre partie, et ainsi de suite.

6- Ce faisant, ils vont probablement rencontrer deux difficultés spécifiques. L'une est que leur rôle, aussi chaudement accepté soit-il, n'est jamais entièrement sûr. S'ils disent quoi que ce soit qui puisse être pris comme partial pour l'autre partie, on se méfierait d'eux. En effet, des individus ou des groupes qui sont amèrement hostiles l'un à l'autre auront la plus grande peine à être complètement sûrs que quelqu'un prétendant être amical avec leurs "ennemis" puisse aussi être amical avec eux ; ce doute latent est facilement activé et peut ruiner tout le bon travail accompli jusqu'alors.

L'autre difficulté est que l'ego de ceux qui prennent part à un conflit violent, spécialement les meneurs, est très étroitement engagé et donc très fragile. Plus le combat est désespéré, plus ils s'identifient avec la cause et la victoire ; un revers ne sera pas vu objectivement mais ressenti comme un amer échec personnel auquel il faut résister par tous les moyens rationnels et irrationnels. Ceci ajoute une dimension supplémentaire de déraison à laquelle les médiateurs doivent faire face.

## Comment sont acquises les approches et attitudes de médiation ?

Certains affirment que les médiateurs le sont de naissance, et il est vrai que certaines personnes semblent être naturellement mieux équipées pour ce travail. Mais comme l'artiste le plus naturellement doué bénéficie des techniques de l'école d'arts, les médiateurs aussi peuvent probablement être aidés par un certain entraînement ; de même, chez ceux qui sont apparemment moins bien dotés, des capacités latentes peuvent être révélées.

Je suggérerais quatre facettes pour l'entraînement ou la préparation à la médiation.

1. Assez brèves présentations sur le type de sujets mentionnés plus haut, suivies par des sessions plus longues de discussion et, en particulier, d'échanges d'expériences. Rappelons que la médiation est une fonction humaine universelle dont nous connaissons tous beaucoup plus que ce que nous réalisons probablement ; chacun aura des expériences de valeur pour le reste du groupe.

2. Exercices de jeux de rôles de deux sortes. Tout d'abord des groupes d'au minimum trois personnes choisissent une situation de conflit et jouent alors un processus de médiation, en tant que protagonistes et médiateur. Une partie importante de cet exercice est la discussion et les explications qui en découlent sur la façon dont le conflit est apparu. Cela devrait illustrer les mécanismes du conflit et comment le médiateur s'y ajuste. Ensuite, des groupes de taille similaire retracent un conflit dans lequel au moins un des participants a été réellement impliqué, mais joue un rôle différent de son rôle antérieur.

3. Une étude détaillée d'un conflit particulier et des moyens mis en œuvre pour la médiation. Le groupe entier peut participer, peut-être en examinant des facettes différentes du conflit et des efforts de médiation.

4. Travail pratique. Comme dans d'autres aspects de l'éducation, il n'y a rien de plus valable que d'apprendre en faisant. C'est tout sauf facile à organiser, mais s'il était possible d'organiser des apprentissages où une personne moins expérimentée pouvait en accompagner une avec plus d'expérience, toutes deux pourraient beaucoup apprendre.

En tous cas la médiation est souvent une affaire tendue et difficile et il est bon qu'il y ait plusieurs médiateurs (mais pas plus de trois, sinon ce serait une délégation !). De plus, spécialement quand un "apprentissage" n'est pas possible, chacun doit être encouragé à chercher des exemples de conflits et de médiations dans sa vie quotidienne et à tenter de jouer un rôle de médiateur quand cela est possible. Des occasions de réunions périodiques devraient être offertes pour échanger et discuter des expériences à cet égard.

A.C.

*Adam Curle est l'auteur de In the middle - Non-official Mediation in violent situations, 1986, Bery Publishers Coll. Bradford Peace Studies Papers (New Series N°1), et de Tools for Transformation, Hawthorn Press, Bankfield House, 13 Wallbridge, Stroud, Gloucestershire GL5 3JA, Grande-Bretagne.*

Texte traduit de l'anglais par Michel Mégard, membre du Collectif romand de formateurs à l'action non-violente c/o Centre Martin Luther King, Avenue Béthusy 56, CH-1012 Lausanne, Suisse.

# La médiation : un surcroît d'humanité

Entretien avec Jean-François SIX

*Animateur de l'association "Droits de l'Homme et Solidarité", Jean-François Six est président du Centre National de la Médiation. Il a décrit les fondements de la médiation dans un livre intitulé Le temps des Médiateurs.*

**N**on-Violence Actualité : *Dans votre livre "Le temps des médiateurs" comme dans plusieurs de vos écrits, vous récusez certaines pratiques et certaines thèses sur la médiation. Quelle est votre propre définition de la médiation ?*

- Jean-François SIX : Le chiffre trois est le chiffre de la médiation. La médiation est d'abord et avant tout l'intervention demandée d'un tiers. Ce n'est pas un arbitrage, car dans ce processus les deux parties donnent pouvoir à quelqu'un d'autre pour trancher à leur place. On ne peut pas parler non plus de justice car celle-ci est encore sur un mode binaire. Non pas que je méconnaisse le système binaire, au contraire. Mais je crois vraiment à la nécessaire coexistence d'un système binaire et d'un système ternaire. Dans le système ternaire, le tiers doit être strictement indépendant par rapport aux deux parties, l'indépendance étant condition indispensable pour une impartialité. A tel point que si, à un moment donné, les deux se mettaient d'accord entre eux de manière factice ou fausse, le troisième devrait garder son franc parler, son indépendance radicale. Le médiateur est par nature indépendant de tout pouvoir, il ne roule pour personne. Il n'est pas un anti-pouvoir, mais il est toujours du côté d'un contre-pouvoir. D'une certaine manière, je crois que le médiateur transcende le binaire. Par exemple, on peut penser qu'un jugement rendu par la justice n'est pas toujours profondément juste, alors que le médiateur est quelqu'un qui doit toujours faire exister, comme une sorte d'au-delà d'une justice trop établie selon la lettre, le principe d'équité, cette autre dimension qui n'est définie par aucun code et qui est, au fond, un surcroît d'humanité. Le médiateur doit amener les deux protagonistes à un supplément d'âme. Par le fait même, la médiation ne peut être une technique mais un art qui

demande une éthique supérieure, et pas seulement des règles morales. Voilà, à mon sens, où se situe précisément la médiation. Mais dès qu'il y a compromission ou démission il n'y a plus médiation. Cela demande une très grande vigilance, un qui-vive, au sens littéral, extrêmement fort.

*- Les médiations développées actuellement dans divers secteurs comme la famille, le quartier ou la justice vous semblent-elles entrer dans ce cadre ?*

- Jean-François SIX : Même si la définition précédente peut paraître idéale, je ne suis pas du tout puriste. Il faut faire en fonction de ses moyens, là où l'on se trouve. Car qu'est-ce qui est essentiel aujourd'hui ? A partir de 1960 s'est opéré un véritable tournant dans notre civilisation et dans l'histoire du monde. Il y a eu une formidable accélération qui a fait voler en éclats les institutions et atomiser les individus. Il faut maintenant reconstituer un tissu social et politique où chacun ait son identité propre et où chacun comprenne qu'il ne peut exister que relui, que dans la relation à l'autre. Pour établir ce tissu relationnel, on a besoin de médiation, on a besoin de médiateurs. Il faut des gens qui soient bien dans leurs sabots, solides, proches des réalités, qui fassent des passerelles entre tout et tous, car tout est éclaté. Le problème est que cela soit fait le plus clairement possible. En matière de médiation familiale, par exemple, il ne s'agit pas simplement d'appliquer une technique adaptée à la séparation du couple, en souhaitant que les affaires s'arrangent le mieux et le plus rapidement possible. La médiation doit viser à ce que les gens qui se séparent puissent faire véritablement à la fois le deuil l'un de l'autre sans pour autant s'éliminer de leur vie, c'est-à-dire rester en amitié, créer un nouveau lien relationnel, et non pas déchirer

une relation comme on déchirerait un papier devenu inutile. Non, ce n'est pas fini, même s'il n'y a pas d'enfant en jeu. La médiation demande d'avoir extrêmement fortement le souci de la re-création de liens, et même de la création de liens. C'est pourquoi je ne veux absolument pas définir la médiation comme résolution des conflits tel que le font les Américains et comme c'est fait la plupart du temps. La médiation est d'abord une création de liens entre des protagonistes.

*- Comment situez-vous le médiateur dans le paysage social d'aujourd'hui et quelles sont ses modes d'intervention ?*

**- Jean-François SIX :** Le médiateur doit être créatif, inventif, artiste, et travailler par lui-même. Je ne pense pas que l'on puisse nommer ou élire des médiateurs. Il y a des médiateurs naturels qu'il faut détecter. Les associations ont toujours assuré la médiation entre les individus et l'Etat, c'est pourquoi le tissu associatif doit être le lieu privilégié de la médiation. Ainsi le Centre National de la Médiation est-il composé uniquement de personnes morales. Il nous semble important que le médiateur soit dans une association, porté et contrôlé par l'association.

Pour situer les champs d'intervention possibles du médiateur, je citerais les quatre grands secteurs dans lesquels travaille le Centre National de la Médiation : domaine international, médiation familiale, secteur voisinage-quartier-ville et médiation en entreprise. Mais les domaines où la médiation s'exerce sont multiples : en ce moment, par exemple, dans le cadre du Centre National de Médiation, se met en place une association "Maladie et médiation de vie" : il s'agit de chercher comment faire sortir un bien, un surcroît de vie, à partir de la maladie ; ces médiateurs n'ont aucun pouvoir, ni médical, ni social, ni autre, mais par l'écoute et le dialogue, ils cherchent à permettre à des êtres de tirer profit de la maladie. Cela me semble un travail formidable.

Soulignons enfin que le médiateur ne se situe pas seulement au niveau de l'humanitaire ou de l'éthique : toute médiation est politique ; le médiateur développe une "praxis" politique, c'est-à-dire qu'il pose des actes en vue du bien commun, ce bien commun étant la multiplication de liens dans la société et partout où il y a cassures ou liens à créer.

*- Vous envisagez la médiation non seulement dans le cas où les protagonistes sont en situation de conflit, mais surtout de façon préventive, pour améliorer des relations ou prévenir des difficultés. Pensez-vous qu'une distinction aussi nette puisse être opérée entre médiation et résolution de conflits ?*

**- Jean-François SIX :** Si l'on enferme la médiation uniquement dans le cas de conflits, on empêche la créativité. Or le bon médiateur est celui qui voit là où il manque une passerelle. Il faut qu'il puisse se situer

en amont de la résolution du conflit. Rien de tel que de prévenir plutôt que guérir. Et puis si le conflit survient, cela ne doit pas être un drame. Le conflit est neutre et il ne sert à rien de vouloir le gommer absolument, vouloir le dissoudre. Aristote disait "On ne remplace pas une tache par un trou". A force de vouloir effacer le conflit, on en arrive à faire un trou. Ce n'est pas une bonne solution. Non, s'il y a une tache, il faut plutôt se demander comment utiliser le tissu autrement. Mais le mieux est encore d'éviter la tache. S'en tenir uniquement à la notion de résolution de conflit c'est subir le conflit comme quelque chose qui vient troubler une harmonie. Je préfère considérer que la situation normale est la création d'une dynamique de vie dont le conflit fait partie. Cette dynamique de vie doit permettre d'éviter les impasses, les goulots d'étranglement de la relation, car les conflits sont toujours le résultat d'un manque d'intelligence ou le signe d'un blocage affectif. Cette philosophie de l'existence relativise le conflit sans pour autant le nier ou le fuir.

*- Le médiateur qui doit respecter la plus parfaite neutralité ne fait-il pas le choix, en fin de compte, de se retirer de l'action ?*

**- Jean-François SIX :** Les médiateurs ne font pas que de la médiation et puis, je crois que la médiation se situe encore dans l'action. Les médiateurs font des actes de médiation. Ils rendent actifs, ils suscitent la liberté de deux antagonistes. C'est vrai que faire ce travail demande la mise entre parenthèses de l'action intervenante. Mais pour un grand actif, c'est le moment de prendre du recul sur son action. Les meilleurs médiateurs sont à mon avis des gens extrêmement actifs qui s'obligent à l'humilité, à la non-intervention, durant les médiations. Cela purifie leur action et les rend plus actifs. Dans une vie équilibrée, l'action intervenante et l'action de médiation ne se contredisent pas, elles se renforcent. Pour moi, Gandhi et Martin Luther King, qui sont connus pour leurs actions directes non-violentes, sont aussi symboles de médiation. Ils avaient dans leurs actions l'obsession de la réconciliation et surtout de la coopération entre les communautés. Pour moi ce sont de grands médiateurs. Gandhi en est mort.

*- Il y a donc un lien étroit entre l'action non-violente et la médiation ...*

**- Jean-François SIX :** Absolument, et je crois que c'est par ce biais que les non-violents peuvent s'intéresser et comprendre la médiation.

*Propos recueillis par Guy BOUBAULT*

- *Le temps des médiateurs*, Editions du Seuil, 1990.
- Centre National de la Médiation, 127 rue Notre-Dame des Champs, 75006 Paris.

# L'espace intermédiaire

Etienne DUVAL

*La notion "d'espace intermédiaire" permet d'éclairer le fonctionnement de la médiation. Elle permet aussi de situer le médiateur parmi d'autres acteurs, si proches les uns des autres qu'on en arrive à les confondre. La médiation fait intervenir un tiers, mais tous les tiers ne sont pas des médiateurs...*

**T**out espace intermédiaire est d'abord un espace de séparation. Cette séparation est nécessaire pour permettre l'identification des acteurs et la dynamique de leurs relations. L'espace intermédiaire n'est rien. Il est "entre deux". Mais ce qui est apparemment vide devient espace de jeu, où tout redevient possible. S'il n'y avait, dans l'écriture, le blanc pour séparer les mots, la lecture et le déchiffrement du sens seraient impossibles.

## L'espace intermédiaire s'impose dans la dynamique sociale actuelle

### *1. Le mouvement d'individualisation et l'émergence du sujet.*

Autrefois l'individu était pensé à l'intérieur du groupe. Aujourd'hui, il sort de la "matrice" dans laquelle il était enfermé et tend à être envisagé pour lui-même. Une telle transformation donne lieu à un mouvement d'individualisation qui favorise les stratégies personnelles et les phénomènes de sélection. Aussi les liens sociaux tendent-ils à éclater. Que deviendrait l'étoffe si l'on ne conservait que la chaîne, en négligeant de la croiser avec la trame ? On oublie que le développement de l'individu ne peut réussir sans la recherche de nouvelles cohérences d'ensemble. L'ambiguïté tient au fait que l'on confond très souvent individu et sujet. Le sujet se construit dans un aller et retour entre l'individu et le groupe. Et c'est lui et non l'individu, qui est l'enjeu du mouvement social en cours.

### *2. La nécessité de sortir de l'aliénation de l'objet provoquée par la société technocratique.*

La société technocratique a provoqué une invasion de l'objet. On prétend que la solution de tout problème passe essentiellement par l'objectivation et la méthode technique. Procédant ainsi, on finit par déshumaniser les fonctionnements socio-économiques à tel point que le sujet tend à disparaître. Les signes d'un tel dysfonctionnement se manifestent par des formes multiples de

schizophrénie que l'on repère chez les candidats à l'insertion. Rationalité et affectivité se disjoignent et la vie se compartimente en multiples secteurs au point que l'unité du sujet se trouve compromise. C'est par un meilleur fonctionnement social que l'on arrive alors à restaurer la dynamique de l'individu.

### *3. Pas de relation sans séparation*

Lorsque deux individus sont liés l'un à l'autre comme deux pièces articulées d'un ensemble mécanique, la relation devient impossible. Privée de la possibilité de retour à soi et de son espace de respiration, elle finit par s'étioler.

### *4. Le problème de la violence.*

La violence tend à se développer notamment dans les banlieues. Elle est aussi présente dans certains conflits comme ceux qui opposent les marins et les agriculteurs aux Pouvoirs Publics. Dans chaque cas, elle apparaît comme une menace qu'il faut, à tout prix, juguler. C'est qu'elle ne trouve pas l'espace normal de son fonctionnement. Dans son fondement même, elle n'est pas un sous-produit du désir frustré, comme on le sous-entend fréquemment. Elle est au contraire une instance positive. Dans l'individu, deux forces s'articulent l'une à l'autre : la violence qui sépare et le désir qui rapproche. Combinées, elles favorisent le jeu. Disjointes, elles introduisent la confusion et la destruction. La violence, comme force de séparation, a pour rôle spécifique d'ouvrir l'espace intermédiaire qui favorise le jeu du désir et le développement des relations.

### *5. Faire fonctionner le paradoxe.*

Dans la problématique sociale d'aujourd'hui, la notion de paradoxe s'impose de plus en plus. Dans la mesure où le sujet est en jeu, il faut savoir tenir, en même temps, des positions apparemment contradictoires. La tension provoquée favorise l'émergence de la personne. Une des fonctions de la parabole et du conte vise précisément à permettre l'intégration du paradoxe dans la vie des individus. La grandeur voisine avec la modestie. C'est en partageant que l'homme s'enrichit.



## Les différentes formes d'espaces intermédiaires

### *1. L'espace intérieur entre soi et soi ou le déclic nécessaire*

Dans les actions d'insertion, les formateurs voient passer de nombreux individus qui accumulent des stades successifs apparemment sans effet. Une réflexion approfondie nous montre qu'on n'a pas pris la précaution de mettre en marche le moteur de l'individu. Au départ de toute action il est nécessaire, par un travail d'écoute, d'aider l'individu à ouvrir son espace intérieur. Il faut aussi l'aider à mesurer la distance entre l'image qu'il se construit de lui-même et la réalité. Il s'agit ici d'un moment capital dans le surgissement du déclic qui doit mobiliser l'énergie. Il convient ensuite de favoriser le jeu de la reconnaissance ; je ne puis me reconnaître moi-même de manière valorisante que si je suis reconnu par un autre ou par d'autres.

### *2. L'espace entre l'intérieur et l'extérieur ou la rupture des cordons ombilicaux*

Une des premières illustrations de la dynamique de la vie va se manifester dans le jeu de l'individu entre l'intérieur et l'extérieur. Il existe une conception du développement local qui peut enfermer les habitants sur leur propre quartier. C'est par un souci fort louable qu'on les condamne à l'asphyxie, puisque qu'on veut tout mettre à leur disposition à la porte des maisons. On oublie le sens même du mot éducateur, livré par l'étymologie : le premier souci de l'éducateur doit être de *conduire* le jeune à l'extérieur pour couper les cordons ombilicaux qui le retiennent abusivement auprès de ses parents et sur son lieu d'habitation. Il ne s'agit pas, pour autant, d'inverser les comportements, en faisant croire que le salut est à l'extérieur. Le but de l'éducation, au sens fort du terme, est au départ d'apprendre à jouer avec l'espace pour développer la mobilité. Les synergies individuelles et collectives se font dans un jeu constant entre un intérieur et un extérieur.

### *3. Dans l'espace de la relation entre soi et l'autre, le jeu avec l'étranger et l'apprentissage du partage.*

Il était fréquent autrefois de réserver une place à table pour le pauvre de passage ou l'inconnu qui allait frapper à la porte. La place vide devait rappeler la présence de l'étranger, comme si l'autre devait interférer dans chacune des relations. L'affrontement à l'autre est un moment important pour prendre ses marques et se reconnaître différent. La peur de sa propre violence conduit à l'absorption de tranquillisants, à l'usage de la drogue et à certaines tentatives de suicide. C'est le passage par la séparation qui est ainsi esquivé.

La séparation permet le positionnement de chacun et ouvre ainsi la possibilité d'une relation plus saine. Au-delà, c'est le partage qui devient possible. Aujourd'hui le partage est souvent évoqué, comme si la difficulté économique et sociale favorisait un retour aux sources. Mais, en de nombreux cas, on reste dans la confusion car on oublie que le véritable partage conduit à la multiplication et non pas à la simple division. En effet, cha-

acun apporte quelque chose et c'est précisément l'échange qui est la condition de la dynamique de la démarche.

### *4. Entre l'individu et le groupe, apprendre à être soi-même en faisant équipe.*

Comme on l'a souligné, le jeu entre l'individu et le groupe est sans doute un des enjeux essentiels de la mutation sociale actuelle. L'exigence sur laquelle semble buter la société en crise est cette capacité à faire aboutir un mouvement d'individualisation sans négliger la défense des solidarités nécessaires et la recherche de nouvelles cohérences d'ensemble. Aussi, les nouvelles structures doivent-elles introduire un jeu entre l'individu et le groupe. C'est une autre forme d'espace intermédiaire qui va conditionner la dynamique sociale et permettre à chacun d'être soi-même en faisant équipe.

### *5. Être créatif, en jouant avec la vie dans l'espace entre le passé et l'avenir.*

Si l'on n'y prend garde, l'avenir risque d'être pure reproduction du passé. Comment peut-il en être autrement si leur articulation est immédiate ? La formation n'est alors qu'un dressage ou un apprentissage et l'expérience est un repère qu'il faut s'efforcer de reproduire. Pour s'insérer dans une démarche créatrice, il faut commencer par se défaire de son passé, pour y puiser les énergies de vie. Spontanément, lorsqu'un être proche disparaît, un mouvement de décrochage s'opère. La dépression est là, avec ses formes plus ou moins accusées. Son rôle est de produire, grâce à un travail de deuil, l'écart nécessaire dans la trame de la vie pour échapper à l'emprise de la mort et du mort, et reprendre souffle. On a l'impression que l'inconscient intervient, avec un profond discernement, pour récupérer, dans le passé, les éléments énergétiques qui féconderont le futur.

Il faut ensuite que j'introduise une distance entre moi et l'avenir pour développer avec lui une relation positive. Le jeu entre le passé et l'avenir, qui m'engage dans un présent dynamique, ne peut s'opérer qu'au prix du double décalage que l'on vient d'évoquer. C'est à cette condition que je peux jouer avec la vie, dans une démarche créatrice.

Dans le domaine professionnel, on constate que les étrangers sont de plus en plus nombreux à découvrir, dans la création d'entreprises, non seulement un moyen d'insertion économique mais aussi un facteur d'intégration sociale définitive dans le pays d'accueil.

## L'espace de la médiation est d'abord espace de séparation

### *1. Le premier travail du médiateur est d'ouvrir l'espace de la séparation*

Le médiateur se situe d'emblée dans l'espace de relation entre soi et l'autre. Fréquemment, il peut avoir la tentation de rétablir rapidement les liens perturbés pour arriver à un accord entre les parties. C'est sans doute le moyen le plus sûr d'aboutir à une impasse. Son premier souci doit consister à créer cette distance, à ouvrir

l'espace indispensable aux échanges de toute nature qui favoriseront l'identification des acteurs, l'analyse des problèmes, le repérage de solutions possibles et le choix de la conduite à tenir entre les parties. On peut ainsi passer du projet au contrat. En somme, son rôle le plus spécifique est de mettre en place l'espace de la séparation qui permettra à la relation de se développer. Il interviendra ensuite de manière distanciée. Il opérera un retrait qui sera la réplique de l'écart recherché entre les parties. Sans un tel écart, il annule l'intérêt de l'espace intermédiaire déjà créé. Il court le risque de se substituer aux individus qu'il veut promouvoir en tant que sujets responsables. Cette apparente réserve n'implique pourtant pas qu'il reste inactif : il lui appartient de susciter les échanges, pour aboutir progressivement vers un accord, dans une cohérence sans cesse renouvelée.

## 2. Le cas particulier de la médiation interculturelle

La volonté politique d'accélérer le processus d'intégration pour les populations d'origine étrangère a mis au premier plan la notion de médiation interculturelle. Ce n'est sans doute pas un hasard si ce terme a été choisi comme concept-clé pour faire avancer la réflexion et favoriser les déblocages dans l'action engagée. Il sous-entend que l'incompréhension naît de la confusion et que des progrès dans la reconnaissance réciproque ne peuvent intervenir que dans la perception des différences de point de vue. Créer l'espace de séparation ou l'espace de médiation revient alors à positionner chaque partie selon ses réflexes culturels qui différencient les jugements et les comportements. Le médiateur doit amener chacun à mesurer la distance qui le sépare de l'autre. Contrairement à ce que l'on croit, ce n'est pas la différence de culture reconnue qui éloigne les individus et les groupes, c'est au contraire la croyance en une proximité illusoire. Sur la base de cette illusion, toute variation dans la manière de réagir suscite l'incompréhension et se présente comme une aberration dangereuse. Sortir de l'illusion ou sortir de la confusion sont ici une seule et même exigence. C'est en favorisant un tel déplacement que le médiateur trouve sa justification. En insistant en priorité sur la liaison à opérer entre deux parties, on finit par rater ce qui fait l'essence même de la médiation.

## 3. Le médiateur, un accoucheur social parmi d'autres.

Dans la mesure où l'émergence du sujet, posée comme une exigence, est au cœur de l'évolution sociale actuelle, il devient urgent d'ouvrir une place pour de nouveaux acteurs sociaux. Véritables accoucheurs d'une société qui se cherche, ils doivent opérer à distance, se positionnant en tiers et non pas en second. On confond trop souvent le second, qui est accompagnateur, et le tiers, chargé d'ouvrir les espaces intermédiaires.

Le médiateur est l'un des accoucheurs sociaux. Il intervient à la jonction du désir et de la violence. Il sépare pour faire communiquer, préside en même temps aux ruptures et au partage. Il ne précède pas, il est dans l'entre-deux. Son rôle social est important là

où le conflit n'arrive pas à trouver sa solution, là où la violence devient brutale parce que les individus sont prisonniers de la confusion. Il arrache à l'illusion de l'identique pour faire advenir l'altérité. Mais il sait que l'homme se construit dans l'intervalle qui sépare et réunit le même et l'autre. Il signifie cet intervalle dans lequel chacun doit situer son existence. Son rôle est provisoire. Il ne peut fonctionner correctement que s'il envisage sa propre disparition.

A chaque espace intermédiaire correspond un accoucheur spécifique. *Le témoin* intervient dans le rapport de soi à soi. Il est là pour amplifier et rendre perceptible la résonance intérieure de l'individu et permettre "la mise en marche des moteurs". Son rôle essentiel est de provoquer une prise de conscience. Lorsqu'il écoute, et c'est là son attitude de base, il vise à créer chez son interlocuteur la distance nécessaire entre soi et soi. C'est l'espace de l'écho. Il semble que la parole intérieure n'existe comme parole que si elle peut susciter son propre écho.

*L'éducateur*, de son côté, préside au passage de l'intérieur vers l'extérieur. Il doit "accompagner vers l'extérieur". C'est mettre l'accent sur la nécessité pour l'enfant de sortir de la maison, de quitter la famille et son milieu immédiat s'il veut s'aventurer dans le monde. L'éducateur-passeur n'accompagne pas : il est à l'avant pour attirer l'autre vers l'extérieur et lui ouvrir la route. C'est un initiateur qui transmet les savoir-faire hérités des expériences passées. Il prend des raccourcis et fait ainsi gagner un temps précieux.

Quatrième accoucheur, le *catalyseur* est un personnage essentiel dans la mutation sociale actuelle car il installe le jeu entre l'individu et le groupe. Sa fonction est double : assurer la cohérence d'ensemble et responsabiliser chacun dans sa ligne propre. Il est garant du bon fonctionnement des nouvelles structures à mettre en place. D'une certaine façon, c'est lui qui les fait exister par sa manière d'agir. Il est la figure du nouveau responsable. Traditionnellement le chef se situait au-dessus ; aujourd'hui sa place est entre l'individu et le groupe. C'est en même temps un dynamiseur et un régulateur.

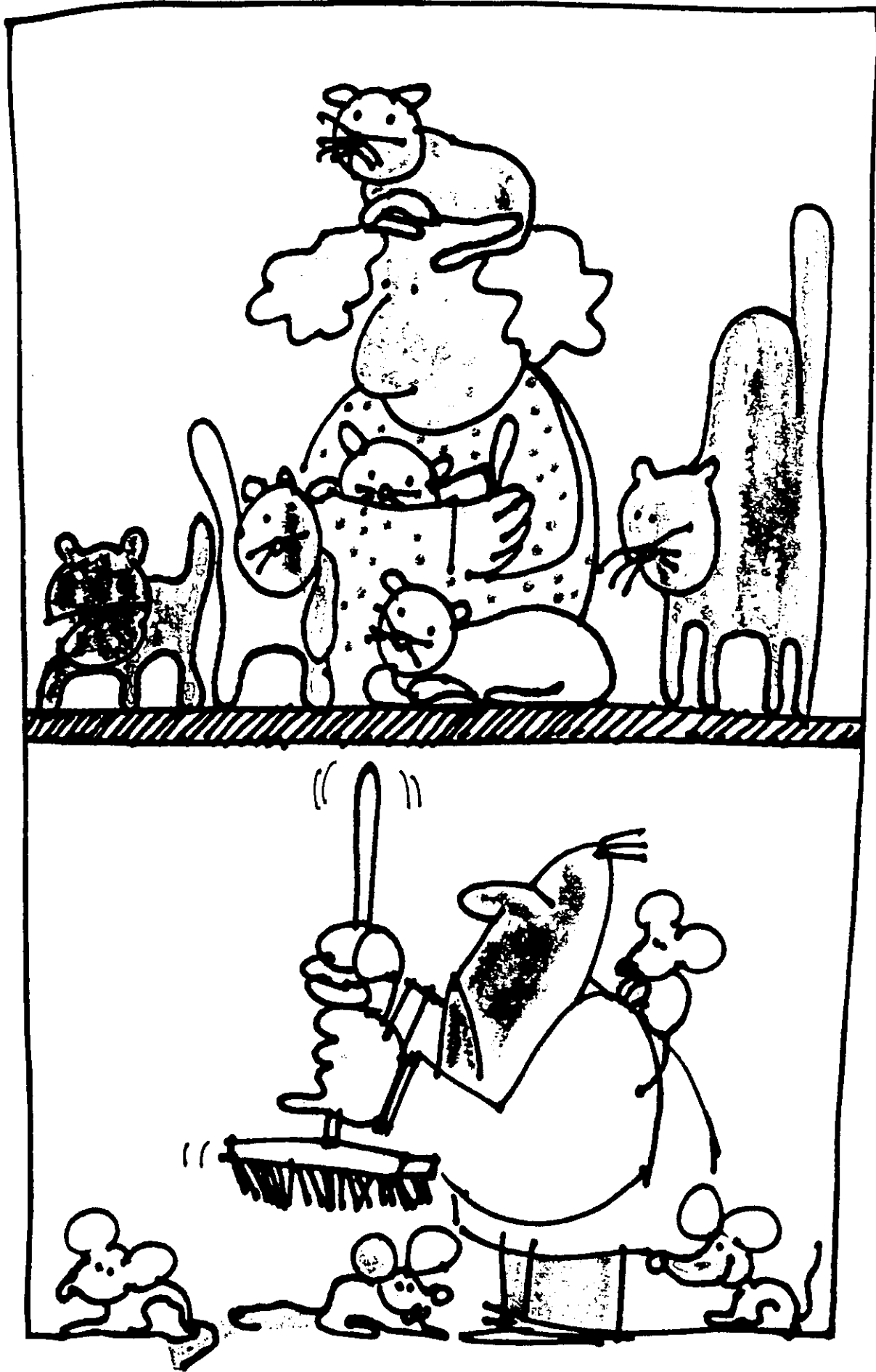
A l'*éveilleur* enfin, il revient de sortir l'individu de sa torpeur pour le pousser vers la création. Il l'aide à s'ouvrir à l'imaginaire. Il déstabilise pour susciter l'imprévu et provoquer la question. C'est un peu Socrate qui, par l'ébranlement en chaîne qu'il déclenche, fait accéder aux ressources insoupçonnées de celui qui prétend ne rien savoir. Il joue sur le désir qu'il investit dans l'image, fait accoucher de l'idée qui dégage le chemin de la création. Il réveille de l'endormissement quotidien qui engendre la monotonie. Son rôle est de faire découvrir à chacun que la vie est un jeu et qu'il faut apprendre à jouer avec elle.

E.D.

*Etienne Duval est sociologue, chargé de mission à la Direction Régionale du Travail du Rhône, et membre du Réseau des Médiateurs Associés. Il est l'auteur d'un rapport sur Espaces intermédiaires et dynamique de l'insertion, publié par la DRTE, Cité Administrative de la Part Dieu, BP 3160, 69401 Lyon cedex 03.*

## Chapitre III

# LA MÉDIATION SOCIALE



Litige entre voisins (Dessin de Pessin paru dans TDC 499)

# Retisser des liens sociaux

Jean-Pierre BONAFÉ-SCHMITT

*Les lieux traditionnels de régulation des conflits sont aujourd'hui en crise. Pour faire face à cette situation, il est urgent d'inventer de nouveaux modes de résolution des litiges, en créant d'autres lieux de socialisation, de régulation, notamment dans les quartiers.*

**D**ans le passé, bon nombre de conflits étaient réglés dans la famille, le quartier, l'école... Ces lieux de régulation sont aujourd'hui en crise, ce qui explique que la justice et surtout la police soient de plus en plus sollicitées pour la résolution du moindre conflit. Il suffit de parcourir les "mains-courantes" de la police qui traduisent parfaitement la dissolution de ces solidarités primaires (1). Pour faire face à cette situation de crise, il convient d'inventer de nouvelles formes de résolution des conflits, en créant de nouveaux lieux de socialisation, de régulation dans les quartiers. C'est dans cette perspective qu'il convient de resituer les expériences de médiation sociale ou de quartier qui visent à mettre en place des lieux autonomes de régulation des litiges faisant appel à la participation active des habitants (2).

## Des structures de proximité

La médiation sociale repose sur l'idée que le quartier doit être reconnu comme un lieu pertinent d'institutionnalisation des conflits, ce qui suppose la création de structures de proximité. C'est pour cette raison que dans les projets de médiation sociale, comme celui des Boutiques de droit à Lyon et Vénissieux, une attention particulière a été apportée à la localisation des lieux de médiation (3). Ils se situent le plus souvent au centre des quartiers, dans des appartements situés au bas des tours et barres, facilement repérables pour favoriser l'accès des habitants aux structures de médiation.

Les responsables de projets de médiation de quartier, ont choisi de ne pas implanter les structures de médiation dans des centres sociaux, ou des mairies annexes afin de ne pas créer de confusion dans l'esprit des gens. En effet, l'existence de lieux autonomes favorise non seulement une meilleure connaissance,

mais aussi une meilleure appropriation des locaux par les habitants du quartier.

La spécificité des projets de médiation sociale repose sur l'implication des habitants comme médiateurs, ce qui la distingue d'un certain nombre d'autres expériences comme les Maisons de Justice. L'objectif poursuivi par les partisans de la médiation n'est pas simplement de réguler les conflits, mais de favoriser la communication, c'est pour cette raison qu'une attention particulière est accordée au choix des médiateurs en prenant en compte la composition socio-démographique du quartier. Ainsi, parmi les médiateurs de la Boutique de Droit des Minguettes, il y a deux mères de famille algériennes, une tunisienne, un jeune algérien, trois jeunes turcs, trois pères de famille français, malgache et commorien. L'objectif poursuivi par cette représentation très diverse est que les médiateurs ne se perçoivent pas comme les avocats de leurs communautés, mais plutôt comme les traits d'union entre elles.

En associant des habitants d'un quartier, les projets de médiation sociale se différencient donc des Maisons de Justice qui ne sont en fait que des structures déconcentrées du Parquet dans les quartiers. Les Maisons de Justice ne font que décalquer, dans les quartiers, les formes d'intervention traditionnelles des professionnels du droit, sans chercher à mettre en oeuvre des procédures plus adaptées au public des banlieues. Ainsi les membres du Parquet, malgré quelques innovations en matière de traitement des affaires, ne prennent en compte que la dimension pénale des affaires, laissant de côté l'ensemble des litiges de nature civile, notamment la masse d'affaires liées aux problèmes d'impayés, qui représentent autant de facteurs de désorganisation de la vie sociale avec les problèmes de saisie, d'expulsion...

Les projets de médiation sociale, comme ceux des Boutiques de Droit, ne se limitent pas simplement à

institutionnaliser au niveau des quartiers des modes de règlement des conflits, ils ont aussi pour objet de favoriser une action de socialisation.

## Un mode de régulation autonome

En mettant en place une structure de médiation de quartier, les Boutiques de Droit poursuivent l'objectif de construire un lieu autonome de régulation des conflits en prenant en charge l'ensemble de ces petits litiges qui ne font pas toujours l'objet d'un traitement judiciaire. Il s'agit principalement de ces différends qui ponctuent la vie quotidienne comme les conflits de voisinage, familiaux, les petites dégradations de biens, les altercations avec des groupes de jeunes... Ces affaires, par leur répétition, participent à la constitution d'un sentiment d'insécurité.

C'est sur ce type d'affaires que les Boutiques de Droit ont cherché à faire porter leurs efforts en cherchant à se faire connaître comme lieu de médiation pour tous ces conflits du quotidien. Avec ce projet, les Boutiques de Droit se différencient des expériences de médiation judiciaire mises en œuvre par les Parquets qui transmettent des dossiers à des associations d'aide aux victimes ou de contrôle judiciaire. Cette sous-traitance de dossiers ne résout pas les problèmes.

La constitution de ce lieu autonome de régulation des conflits ne signifie nullement que les Boutiques de Droit cherchent à créer une "justice parallèle", mais visent plutôt à créer un lieu de socialisation. Pour parvenir à cet objectif, les Boutiques de Droit développent un travail partenarial qui s'est concrétisé par la constitution d'un "comité de pilotage" qui regroupe les principaux acteurs (élus, justice, police, travailleurs sociaux, associations). Dans leur action, les médiateurs ne visent pas à se substituer aux services, aux associations déjà existantes, mais au contraire à s'appuyer, à mobiliser ces dernières. C'est seulement en favorisant une démarche de réseaux, que les structures de médiation pourront se faire connaître et reconnaître sur le quartier.

## Un lieu de socialisation

En développant la médiation sociale, les Boutiques de Droits n'ont pas pour objet de répondre à des dysfonctionnements du système judiciaire mais de proposer un autre modèle de régulation des litiges qui marquerait une rupture avec le formalisme, le professionnalisme, le rationalisme dont est imprégné notre système. Il ne s'agit pas de recréer au niveau du quartier l'ancien "juge de paix", mais au contraire d'innover en mettant en place de nouvelles procédures faisant appel à des non professionnels, à des habitants du quartier.

La structure de médiation a pour objet non pas de rendre la justice, mais d'insuffler du social, de susciter des actions visant à recomposer des formes de sociabilité à partir de la régulation de ces litiges. De l'affirma-

tion de ce principe découle l'idée que les médiateurs doivent être des habitants du quartier et que pour le choix des médiateurs ne doivent nullement être mis en avant des critères liés à une quelconque qualification en matière psychologique ou juridique. Cette absence de référence professionnelle ne veut pas dire que les médiateurs n'ont pas reçu une formation à la médiation, car le processus de médiation ne s'improvise pas et nécessite l'acquisition d'une certaine compétence.

En faisant appel à une participation active des parties en conflit, les responsables des projets de médiation sociale poursuivent l'objectif de créer un lieu d'institutionnalisation, de régulation des conflits faisant appel à une légitimité que l'on pourrait qualifier de "sociale". Cette légitimité reposerait sur la capacité de ces structures de médiation à se faire reconnaître par les habitants d'un quartier comme lieu pertinent de résolution des litiges, contribuant ainsi à la reconstitution d'un certain tissu social dans ces quartiers dégradés.

Dans ce type de litige, il s'agit moins de déterminer qui a raison ou tort, mais plutôt de rétablir la communication, de participer à la reconstitution du tissu social, de créer de nouvelles solidarités au niveau du quartier. Ce modèle de médiation préfigure l'apparition de nouveaux modes de régulation traduisant, non seulement des changements dans la distribution et l'organisation du pouvoir, mais aussi une redéfinition des relations entre ce que l'on appelle la société civile et l'Etat, et plus particulièrement, celle de la légitimité du pouvoir de régler les litiges. Cette redéfinition ne peut se faire sans une remise en cause des réflexes du "tout à l'Etat" acquis pendant les décennies où régnait en maître l'Etat-Providence, et cette révolution culturelle ne pourra se faire en quelques mois.

J.-P. B.-S.

*Jean-Pierre Bonafé-Schmitt est chercheur au Groupe Lyonnais de Sociologie Industrielle, GLYSI-CNRS/Université Lyon II et membre du Réseau des Médiateurs Associés.*

(1) Bonafé-Schmitt J-P, Schmutz N, Bonafé-Schmitt R. *L'insécurité : la crise des mécanismes de régulation sociale*, GLYSI/Université Lyon II, 1989, p. 209

(2) Bonafé-Schmitt J-P, *La médiation : une justice douce* Syros-Alternatives, 1992 ; Six J-F *Le temps des médiateurs*, Seuil, 1990 ; Golberg S., Green E., Sander F. *Dispute Resolution*, Little Brown and Company, Boston, 1985.

(3) Bonafé-Schmitt J-P, Schmutz N, *Mise en place d'un dispositif de médiation, d'information juridique, d'aide aux victimes aux Minguettes/Vénissieux*, AMELY, 1991.

## TÉMOIGNAGES : Médiateurs aux Minguettes

**L**a médiation sociale repose sur l'implication des habitants comme médiateurs, en tenant compte de la composition socio-démographique du quartier. Parmi les médiateurs de la Boutique de Droit des Minguettes, quartier de Vénissieux dans la banlieue lyonnaise, il y a deux mères de famille algériennes, une tunisienne, un jeune algérien, trois jeunes turcs, trois pères de famille français, malgache et commorien. Deux d'entre eux ont répondu à nos questions : Georges, 42 ans, Français d'origine italienne, habite aux Minguettes depuis 1988, médiateur depuis trois ans ; Dalila, française d'origine algérienne, mère de quatre enfants, habite aux Minguettes depuis 1981, médiateur aux Minguettes depuis trois ans et permanente à la Boutique de droit de ce quartier.

### Non-Violence Actualité : *Comment fonctionne la Boutique de droit ?*

- Dalila : Dans la Boutique de droit il y a trois services : une aide aux victimes, un service de renseignements juridiques, et un service de médiation. J'y suis salariée et assure l'accueil et l'orientation des demandes. Mais je suis aussi médiateur à titre bénévole comme les treize autres médiateurs des Minguettes. Tous les services de la Boutique de droit sont gratuits. Relations familiales, conflits du travail, troubles de voisinage, difficultés de la vie quotidienne, c'est avec les personnes elles-mêmes que nous essayons de résoudre les problèmes.

### *- Avez-vous suivi une formation à la médiation ?*

- Oui, nous avons suivi une formation de 30 heures assurée par la Boutique de droit. Il s'agit de se mettre en situation par la technique du jeu de rôles, pour travailler sur des cas concrets et analyser ensuite nos attitudes. La formation est assurée par Jean-Pierre Bonafé-Schmitt, président de la Boutique de droit, et deux autres juristes. Il y a ensuite une formation sur le terrain, au fur et à mesure des affaires à traiter. Nous avons, en outre, des réunions de travail avec tous les médiateurs.

### *- Comment se passe une médiation ?*

- Dans toute séance de médiation il y a deux médiateurs, en général un homme et une femme. Nous recevons d'abord la partie qui nous a contacté, puis l'autre partie que nous avons conviée à venir. Lors du premier entretien, nous nous présentons, nous parlons de l'association. Nous énonçons également les règles de la médiation : on ne doit pas élever la voix sur l'autre, on ne doit pas l'insulter, ni être agressif ou violent. Il est important d'instaurer le respect de l'autre.

Lorsque les parties acceptent la médiation, nous nous mettons en situation : chaque médiateur se place à côté d'une des deux parties. On travaille toujours avec l'accord des usagers. Chaque partie expose sa version des faits et les thèmes du conflit. On essaie de les guider vers une résolution du conflit, mais la solution ne peut venir que des personnes elles-mêmes ; elle mûrit petit à petit. Souvent, on constate que les gens font preuve de bonne volonté pour se déplacer, se rencontrer et trouvent des idées de résolution qui satisfont tout le monde.

### *- Quelles sont les principales difficultés que vous rencontrez ?*

- Au cours de la médiation, il faut apprendre à gérer le temps de parole. Il y a souvent une des deux parties qui cherche à monopoliser la parole en développant sa version des faits. Il faut apprendre à s'écouter. De plus, il n'est pas toujours facile d'arriver ensemble à la solution la mieux adaptée pour chacun. Quelquefois, quand la relation se rétablit, une petite étincelle permet de trouver une idée. Nous, nous pouvons suggérer ; nous utilisons des techniques de reformulation "Et vous, il me semble que..., Qu'est-ce que vous en pensez ?..., Et si...".

Il faut aussi souligner qu'il n'est pas toujours facile de convaincre la partie qui n'est pas demandeur à accepter la médiation. Souvent les gens ne connaissent pas la médiation. En les invitant à se présenter, le courrier précise que la médiation est confidentielle et volontaire, qu'elle est soumise à la bonne volonté des participants, qu'elle essaie de rapprocher les points de vue, de trouver un terrain d'entente à l'amiable. On précise aussi que les médiateurs restent neutres, qu'ils ne sont pas là pour juger, pour

déterminer qui a raison, qui a tort. Les gens ont plus l'habitude des dépôts de plainte et des convocations au commissariat que de la médiation. Lors du premier contact, nous devons nous expliquer calmement, comprendre leur colère. Nous soulignons que le protagoniste qui est venu nous contacter souhaite renouer un contact pour résoudre le conflit et chercher un terrain d'entente. Après réflexion, les personnes comprennent qu'il ne s'agit ni du commissariat ni du tribunal et acceptent de se présenter. La solution au conflit est alors entre les mains des deux parties.

### **- Pourquoi êtes-vous médiateurs ?**

- Georges : Je suis venu à la médiation pour un problème personnel, un conflit familial. J'ai été satisfait de la Boutique de droit et ensuite je me suis proposé pour rendre service à d'autres. De plus, j'ai des connaissances en droit du travail. C'est ainsi que j'ai fait partie du premier groupe de formation des médiateurs.

- Dalila : Au départ, c'est une voisine qui m'a informé de l'ouverture de la Boutique de droit et, comme je m'intéresse à la vie associative du quartier (parents d'élèves, groupe de femmes,...), je me suis inscrite pour faire la formation de médiateurs. Au début j'étais sceptique ; je voulais faire la formation car toute formation enrichit, mais je ne voulais pas exercer comme médiateur. Je m'interrogeais sur ma légitimité : au nom de quoi vais-je me mêler des affaires des autres ? J'appréhendais de recevoir des personnes plus âgées que moi, car dans la culture maghrébine les sages ce sont les anciens. Tout cela était très confus en moi. Petit à petit, avec la formation, la pratique et le soutien de l'équipe, ça s'est éclairci. Comme j'habite le quartier, je fais beaucoup de publicité pour la Boutique de droit car souvent, même dans les immeubles proches, les habitants ne connaissent pas toujours son existence. L'information par le "bouche à oreille", cela tisse des liens entre les gens.

### **- Sur quoi portent les conflits le plus fréquemment ?**

- On rencontre beaucoup de conflits familiaux, de travail, de voisinage, les relations avec les administrations. Les conflits de voisinage portent surtout sur des problèmes de bruit : certaines personnes ont à leur domicile des

machines à coudre industrielles, d'autres ont des chiens qui aboient sur le balcon quand les maîtres sont absents. Ces nuisances ne sont pas générées délibérément pour gêner, mais par négligence, et se transforment en conflits lorsqu'il y a incompréhension, manque de communication et de dialogue. On pourrait résoudre de nombreux problèmes et améliorer la vie dans les cités en rétablissant de la communication, en se parlant entre voisins. Se dire bonjour dans l'ascenseur c'est déjà une relation, un contact.

### **- Quel est, à votre avis, l'efficacité de la médiation ?**

- Lorsque les deux parties acceptent la médiation, le chemin le plus difficile est souvent fait. Dans ce cas, nous arrivons à 80% de réussite. Par exemple, un locataire avait fait appel à nous au sujet d'un différend avec son régisseur. Ce dernier a bien voulu se déplacer, une rencontre fructueuse a eu lieu et des solutions ont été trouvées. Nous avons eu un cas analogue avec une compagnie d'assurances...

Un conflit est toujours lourd à porter. Lorsque la relation est rétablie, l'atmosphère est détendue, chacun comprend que c'est son intérêt d'arriver à une solution négociée. Les personnes repartent souvent allégées, apaisées. L'intermédiaire, neutre, la tierce personne, permet de renouer une relation en se centrant sur la résolution du conflit. Les gens ne tiennent pas particulièrement à aller vers des instances de justice, souvent onéreuses, lentes, pour des problèmes de la vie quotidienne. Toutefois, nous informons aussi les personnes sur les possibilités d'entamer une procédure judiciaire si tel est leur souhait.

### **Propos recueillis par Yvette BAILLY**

La Boutique de droit de Lyon organise, depuis 1980, une permanence assurée par un collectif de personnes qui par leur expérience, leur engagement, leur profession (juristes et non juristes) se confrontent différemment au droit et à la justice. Chacun peut venir pour connaître ses droits et résoudre ainsi des problèmes de la vie quotidienne (publicité mensongère, saisies,...) ou des conflits plus importants (licenciements, divorce, rapports avec l'administration,...). La Boutique de droit est aussi lieu d'échanges d'expériences pour la recherche de nouvelles modalités de résolution des conflits (conciliation, médiation,...). Elle travaille en réseau avec de nombreuses autres associations (de quartier, consommateurs, syndicats, etc.). Cette expérience, très bien implantée au cœur de Lyon, est à l'origine d'autres initiatives, notamment l'Association de Médiation AMELY (45 rue Smith, 69002 Lyon), et la Boutique de droit de Vénissieux (1 rue Louis Armstrong, BP 349, 69634 Vénissieux cedex).



# Développer des liens de proximité

Radouane ATROUSSY

*Radouane Atroussy habite le Val Fourré à Mantes-la-Jolie, en région parisienne. Depuis une quinzaine d'années, il est impliqué dans les associations du quartier. Au départ, il y a une bande de copains qui aident leurs voisins à remplir des papiers administratifs. En 1990, comme objecteur de conscience en service civil, il a travaillé au sein de l'équipe du Développement Social des Quartiers. Pour recoudre un tissu social déchiré, il croit à la médiation de proximité. Il nous livre ici son expérience.*

**F**rançois était un de ces enfants qu'on qualifie de "perturbateur" aussi bien dans la classe que dans la cour du collège ; il était régulièrement collé. Après plusieurs colles, il y a eu les exclusions, des exclusions de plus en plus longues. Il y a eu les courriers écrits à son père. Et puis un jour le père a décidé qu'il n'y avait pas moyen de parler avec cet établissement :  
- Après les avoir rencontrés beaucoup de fois, après avoir essayé et réessayé de raisonner mon fils, ça ne marche pas. Bon, je garde mon fils à la maison, je suis commerçant, il m'aidera.

Tout le monde se disait donc que le père comptait apprendre le commerce à son fils.

La principale de l'établissement ne pouvait bien sûr pas se satisfaire de cette situation : l'école est obligatoire. Lorsqu'elle avait écrit au père, le but qu'elle recherchait n'était pas que l'enfant reste chez lui.

Elle a donc pris contact avec moi pour me dire :

- Essayez de refaire le lien. Moi, le père ne répond plus à mes courriers.

Je l'ai questionnée afin de connaître le mieux possible les détails de cette histoire.

Je suis allé voir le père en lui disant ce que je faisais :

- Si je viens vous voir aujourd'hui, c'est parce que la principale du collège de votre fils m'a demandé de le faire ; ce que je souhaite pour ma part, c'est que les décisions prises par l'un ou par l'autre soient bien comprises.

Le père, je le connaissais un peu, c'était un commer-

çant de la dalle ; nous nous étions déjà croisés à telle ou telle occasion.

Alors il me dit :

- J'en ai marre, j'ai tout essayé avec mon fils : de l'engueuler, de lui mettre des coups ; mais il ne veut rien comprendre, il continue à ne pas être bien au collège. Il me dit qu'il n'y est pour rien, que ce sont les autres. Quand je vais voir la principale, elle me dit que c'est lui. Je ne comprends plus rien, j'en ai marre, j'ai décidé de le garder ici.

- Est-ce que votre fils est d'accord avec cette décision ? Est-ce qu'il est d'accord avec le fait d'arrêter l'école ?

- De toutes façons, moi, j'ai pris cette décision.

- Est-ce que je peux voir votre fils ?

- Mais pourquoi voulez-vous voir mon fils ?

- Pour essayer de comprendre si c'est réellement ce qu'il a envie de faire, le commerce, et comment on pourrait essayer de trouver une entente pour que vous puissiez mieux apprendre à vous connaître. Si c'est ce qu'il pense, je voudrais qu'il puisse expliquer à la principale et aux professeurs son choix de rester dans votre commerce. Je voudrais qu'il n'y ait plus de courriers, plus de malentendus...

Il me répond qu'il est d'accord et nous convenons d'un jour et d'une heure où je pourrais venir voir son fils.

Ce jour-là, j'arrive et je me présente à l'enfant : voilà pourquoi je viens te voir, voilà comment...

- D'accord, je suis prêt à discuter avec toi de ce problème.

Alors je demande à son père si nous pouvons sortir et je pars marcher avec lui. Je lui posais des questions : Qu'est-ce qui s'est passé ? Qu'est-ce que tu as fait à l'école ? Qu'est-ce que c'est l'école pour toi ? Qu'est-ce qui ne va pas avec les enseignants ? Lesquels ? Combien d'amis tu avais dans ta classe ?

Ce que je voulais, c'était qu'il me parle de sa vie au quotidien, comment se passait une journée. J'ai trouvé qu'il était très "affectif", qu'il faisait des transferts sur deux enseignants. Il n'avait aucune discussion avec son père, et il transférait cela sur les enseignants en question, particulièrement l'un d'entre eux. Il vivait la situation de ne pas pouvoir parler avec son père et il disait qu'il ne pouvait pas parler avec ses profs.

Je lui demandais :

- Qu'est-ce que tu ne peux pas faire avec ces enseignants ?

- On ne peut pas parler avec eux, on ne peut pas faire la moindre remarque. Dès que j'ouvre la bouche, ils se demandent pourquoi je suis là, alors qu'ils savent bien que je suis là pour toucher les allocations familiales et pas pour autre chose.

- Mais pour toi, c'est quoi l'école ? Qu'est-ce que tu faisais, qu'est-ce que tu aurais pu faire dans cette classe ?

C'était flou : il allait à l'école parce qu'il allait à l'école ; comme il allait à l'école au village, avant, et comme il irait à l'école jusqu'à ce qu'il n'aille plus à l'école...

- A quoi elle sert l'école ?

- Elle sert à trouver un travail.

- Est-ce que toi tu as décidé d'arrêter tes cours ? Pourquoi ?

- Moi, je n'ai rien décidé, c'est une décision de mon père.

Il était resté plus d'un mois et demi en dehors de l'établissement scolaire.

- Est-ce que tu regrettes de ne plus aller à l'école ?

- Oui

- Pourquoi ?

- Je pouvais au moins discuter, je pouvais apprendre et connaître des choses avec les autres enseignants.

- Qu'est-ce que tu aimais faire ?

- Ce que j'aimais faire : les maths et le dessin d'art.

- Bon, est-ce que tu es prêt à dire cela à ton père, que tu n'es pas d'accord avec sa décision ?

- Oh là là, non !

- Pourquoi ?

- Il en avait marre, chaque fois il était embêté avec les courriers du collège, les coups de fil des enseignants... moi, je ne suis pas prêt à lui dire ça.

- Pourquoi tu ne vas pas dire ça à ton père ? Qu'est-ce que cela te coûte de le lui dire ?

- J'ai peur qu'il ne soit pas d'accord avec moi, qu'il me dise encore qu'il m'ignore...

Ce mot-là, "ignorer", je l'ai retenu. C'est là que j'ai commencé à voir le chemin du transfert qui se faisait sur les enseignants. Ce n'était pas encore aussi clair



Pour recoudre un tissu social déchiré, il y a besoin d'une médiation de proximité, entre les habitants du quartier  
(Photo Noël Monier/ARIA).

qu'aujourd'hui, mais ça commençait à se préciser.

J'ai essayé de l'encourager à dire à son père qu'il voulait reprendre les cours. Je lui ai proposé d'être là pendant la discussion.

- Mais toi, si tu reprenais les cours, qu'est-ce que tu aurais envie de faire ? Tu es en 4<sup>ème</sup>, après c'est la 3<sup>ème</sup>, tu peux aller en BEP ou en seconde, préparer un bac. Si tu as un bac, tu peux aller à l'université. Tout ça, ça te permettrait de comprendre, d'analyser, de choisir ce que tu as envie de faire.

Il me pose plein de questions et puis, finalement, il me dit :

- J'ai envie de faire un BEP.

- En quoi ?

- Commerce ou peut-être comptabilité.

- Commerce ou comptabilité ?

- Comptabilité.

- Ça, tu dois pouvoir le dire à ton père : je pense qu'il pourra l'accepter ; tu pourrais ainsi lui donner un coup de main dans son travail, mais autrement qu'aujourd'hui.

Alors, nous sommes retournés voir le père. Son fils lui a dit qu'il voulait reprendre l'école et pourquoi.

Il lui a dit ce qu'il regrettait : que son père ait été alerté par l'établissement et qu'il l'ait été de la façon dont ça

s'est passé, qu'il ait lui-même été perçu comme perturbateur par les enseignants.

Le père a dit :

- Oui, mais ça ne va pas marcher, on a déjà tout essayé.

- Ecoutez, ce qu'on peut faire dans un premier temps, c'est au moins aller s'expliquer. Il semble que la principale ne soit pas satisfaite de ce que votre fils soit hors de l'établissement, mais je pense qu'elle sera prête à respecter votre point de vue, dès lors qu'une véritable explication aurait lieu.

Ainsi, la première rencontre a pu être organisée. La principale, le père, le gamin, le conseiller d'éducation et moi-même y participions.

J'avais discuté avec la principale auparavant. Ce que je voulais c'est qu'elle dise au père qu'elle était consciente de la maladresse de ses courriers ; ces lettres qui étaient perçues comme lui disant : on en a marre de votre fils. Je voulais que le père comprenne qu'il avait en face de lui quelqu'un qui le respectait.

Et le père a entendu. Je crois qu'il a été très touché de voir quelqu'un de haut placé, comme une principale de collègue, se remettre en cause devant lui.

J'ai demandé à François de dire ce qu'il voulait faire et ce à quoi il était prêt à s'engager.

- J'essaierai d'écouter, de comprendre ce qu'on me dit et quand quelque chose n'ira pas, j'irai le dire à quelqu'un.

Le conseiller d'éducation s'est donc engagé à être là pour écouter l'enfant lorsqu'il aurait des difficultés.

Le père a dit à son fils :

- Je suis prêt à t'accorder une nouvelle chance, mais à condition que je n'entende plus parler de toi et que tu travailles correctement.

Tout le monde s'est donc expliqué et l'enfant a réintégré sa classe. Cela s'est bien passé pendant deux semaines. Au cours de la troisième semaine, il y a eu de nouveau des difficultés ; pas aussi importantes que les précédentes, mais des difficultés quand même.

J'ai voulu essayer de comprendre ce qui avait pu se passer mais en écoutant cette fois un autre point de vue, que je n'avais pas encore consulté, les camarades de classe de François.

- Oui, François, il est super, c'est quelqu'un de balaise qui n'a pas peur, qui dit les choses.

J'ai compris qu'il était propulsé par ses camarades comme meneur du groupe classe.

Je suis allé voir François qui m'a dit :

- Tu sais, je ne peux pas me laisser faire, il m'a bousculé, il m'a insulté.

Le "il", c'était le deuxième professeur avec lequel François avait des problèmes. Un copain de François m'a raconté comment cela s'était passé, selon lui ; François s'était fait réprimander, alors cela a tourné de la façon suivante :

- Monsieur, moi je vous respecte, vous n'avez qu'à me respecter.

- Espèce d'insolent !

- Je ne suis pas insolent, je ne vous ai pas insulté... de toutes façons "je savais bien"...

C'est François qui a dit ça : "je savais bien..."

Je suis retourné voir la principale et j'ai essayé de discuter avec elle du rôle de la classe, du phénomène du transfert. François se soumettait entièrement à son père, il ne marquait jamais son propre point de vue. Or il y avait un professeur dont la façon d'être faisait écho à cette image du père. Cet enseignant tenait des discours du genre : moi, j'ai le savoir, et vous, vous n'avez qu'à apprendre.

J'ai donc proposé qu'on fasse l'expérience de changer l'enfant de classe. Nous avons consulté le conseiller d'éducation et les autres enseignants.

Ce qui me semblait le plus important, c'était de le changer de copains. En effet, s'il n'y avait eu que le problème du transfert, cela aurait pu se discuter avec l'enseignant concerné, et c'est d'ailleurs ce qui s'est fait. J'ai essayé de lui expliquer ce qui, selon moi, se passait et que ce n'était pas lui qui était visé par François, mais qu'il réglait en fait des comptes avec son père. A la première rencontre, ça a été difficile mais en expliquant mieux qui j'étais et ce que j'essayais de faire, le dialogue est mieux passé.

Changement de classe donc pour François. Tout s'est bien passé pendant plusieurs semaines, et puis un jour, nouveau problème avec une enseignante cette fois. C'était une femme qui était très *speed* : elle lui était "rentrée dedans". Mais cela n'a pas pris autant d'ampleur que d'habitude parce que François n'a rien répondu et qu'il est venu me voir.

C'est vrai que c'était une enseignante et que ça a pu jouer aussi : le transfert ne pouvait pas être aussi direct qu'avec un enseignant homme.

Le dialogue qui avait dû avoir lieu, tel que j'ai pu le reconstituer, cela a dû être :

- Mais je peux faire comme ça ?

- Non, tu fais de cette façon-là et pas autrement !

- Mais pourquoi ?

- Parce que c'est moi qui te le dis et que tu dois faire comme tout le monde.

Le tout sur un ton de voix semble-t-il très violent.

J'ai donc discuté avec cette prof. Elle m'a expliqué qu'elle était fatiguée, que c'était la fin du trimestre, que les enfants étaient impossibles...

- Mais je ne pensais pas l'avoir marqué comme ça avec ce que je lui ai dit, je regrette, je suis désolée...

- Dites-le lui.

Elle a donc pris François à la fin du cours suivant pour lui dire :

- Voilà, je suis désolée, ce n'était pas mon intention de te blesser.

Depuis, tout semble aller assez bien, l'enfant progresse normalement...

R.A.

*Témoignage repris de Brèche, publication de l'association "Droits de l'Homme et Solidarité", avec son aimable autorisation.*

# Pour une résolution sociale des conflits

## La conciliation à Valence

Il est des litiges, conséquences des conditions d'habitat, de voisinage, de comportements individuels, qui peuvent trouver une qualification pénale mais qui en réalité ne sont pas significatifs de comportements délinquants. Il en va ainsi des insultes que des voisins échangent sous le moindre prétexte, regards de travers, bagarres d'enfants, radio ou télévision trop bruyantes... avant d'en venir parfois aux mains, jets de pierres, voire coups de couteau ou de fusil. Il en est aussi ainsi des comportements de garnements turbulents et destructeurs qui établissent leur quartier de jeux dans les couloirs ou les sous-sols des immeubles...

La réponse de l'institution judiciaire n'est pas satisfaisante. En effet, sur le plan pénal, le Parquet (Services du Procureur de la République) n'a que la solution du tout ou rien : renvoi devant la juridiction pénale avec la lourdeur que cela suppose, ou classement sans suite laissant le litige sans réponse et la victime en proie à un sentiment de frustration.

Sur le plan civil, la victime, le plus souvent, ne peut espérer qu'un dédommagement de principe et la plupart du temps d'un recouvrement illusoire. Enfin, au lieu d'apaiser le conflit, l'intervention judiciaire l'envenime. C'est en partant de ce constat que des magistrats, le Procureur de la République, Georges Apap, et la vice-présidente du Tribunal de Grande Instance, Nicole Obrego, tous deux à Valence, trouvant un écho à leurs préoccupations chez les animateurs du Conseil Communal de Prévention de la Délinquance, se sont donnés les moyens d'une réponse, à savoir la mise en place, en 1985, d'une structure capable de traiter les problèmes là où ils sont nés, c'est-à-dire sur le quartier en vertu d'une philosophie qui tend à restituer la solution d'un conflit à la collectivité qui l'a secrété. C'est alors qu'ils ont eu l'idée de la conciliation. "Si, souligne Georges Apap, dans l'esprit de celui qui décide, le souci de la paix sociale l'emporte sur le plaisir intellectuel de distribuer les torts, un certain nombre de litiges pourront connaître un dénouement autre que judiciaire. C'est la voie de la conciliation, y compris en matière pénale dès lors qu'il s'agit de cette petite délinquance dérangeante qui détruit dans un quartier le climat social".

Le conciliateur n'est pas un notable. Il n'est ni âgé, ni décoré et n'a pas de passé professionnel éminent. Il n'est pas forcément de nationalité française, mais il est attaché au quartier, il y habite ou y travaille. Il en connaît les difficultés, il vit quotidiennement les tensions sociales liées à la coexistence de communautés ethniques ou de générations différentes, et il est animé du souci de voir réduire les tensions. Ils sont dix, répartis sur deux quartiers différents, l'un de 13 000 habitants, l'autre de 8 000 habitants. Ce sont des bénévoles qui consacrent leurs samedis à la conciliation dans les locaux du quartier.

Les dossiers sont sélectionnés par le Parquet, sont transmis à l'instance de conciliation de quartier, laquelle décide par délibération en commun quels conciliateurs (équipe d'au moins deux conciliateurs) auront en charge quels dossiers. Ils convoquent les parties, les avertissent que la conciliation n'est pas obligatoire, que si elle se réalise, le Parquet ne donnera pas de suite pénale ; qu'en cas de refus le dossier est retourné au Parquet qui lui donne la suite pénale qu'il aurait normalement eu : poursuites ou classement. En cas d'acquiescement, les antagonistes sont mis en présence. Le but n'est pas de trancher le conflit, de situer l'un en coupable et l'autre en victime, ni de prononcer des sanctions ou des arbitrages. Il est de favoriser le dialogue afin d'aider à trouver une solution acceptable par chacun. La mission des conciliateurs ne se termine que lorsque les engagements pris ont été remplis, que le dédommagement promis a été payé, que la paix est revenue.

Cette expérience, reprise depuis dans d'autres villes de France, s'inscrit dans le cadre institutionnel de l'appareil judiciaire, mais "n'a pas pour but, selon les initiateurs eux-mêmes, de désencombrer les juridictions surchargées". Le lien direct avec l'appareil judiciaire (l'autorité judiciaire nomme les conciliateurs et leur transmet les dossiers) fait de la conciliation une procédure différente de la médiation. Cependant, comme le médiateur, le conciliateur n'est ni juge, ni arbitre. Il est la tierce personne qui intervient dans un conflit sans pouvoir de contrainte, dans le seul but d'inviter les parties à un accord qui sera constaté par écrit.

Texte réalisé à partir de divers documents relatant l'expérience de Valence et notamment l'article de Georges Apap, alors Procureur de la République à Valence, intitulé *Mais que fait donc la justice ?* et paru dans le Bulletin n°8 (Décembre 1986) du Comité de Liaison des Associations socio-éducatives de Contrôle Judiciaire

# Résister à la désintégration sociale

Guy BOUBAULT

*L'expérience de médiation mise en place aux Ulis, en Essonne, date de mai 1991. Au départ, une double volonté : celle du maire de la ville et celle du Procureur de la République du département. Le projet a mûri au sein du Conseil Communal de Prévention de la Délinquance. Objectif : permettre aux particuliers de trouver eux-mêmes une solution amiable à leurs différends.*

**V**ille moyenne de l'Essonne, Les Ulis n'a pas toujours bonne réputation. Avec ses 27 000 habitants, elle aurait pu devenir, comme ses voisines, un lieu de villégiatures et de résidences haut de gamme. La capitale n'est qu'à 30 kilomètres. Sous ses habits de banlieue parisienne, la campagne vit encore. Tout près, il y a la vallée de Chevreuse classée Parc naturel régional. Plutôt que ranger pavillons et villas sagement les uns à côté des autres, on a choisi pour Les Ulis le développement vertical des villes nouvelles. Devenue le seul pôle urbain populaire du secteur, elle polarise toutes les rumeurs et tous les fantasmes en matière de délinquance, de drogue, de pauvreté, d'insécurité...

La réalité est évidemment plus nuancée. La population est relativement brassée socialement et il reste des espaces verts, mais le fait que l'habitat soit très concentré donne un sentiment de promiscuité. Il n'en faut pas plus pour que se développent des idéologies d'intolérance, de ségrégation, d'exclusion. Quand les conflits d'ordre collectif ne se règlent plus dans la ville, chacun a tendance au repli sur soi. Dans cette ambiance de tension permanente, un acte isolé peut constituer l'étincelle qui mettra le feu aux poudres. Les Ulis a, par ailleurs, connu une explosion collective en mai 1991 quand il y eut affrontement entre jeunes et vigiles d'un centre commercial.

## Une initiative Justice-Mairie

Dans ce contexte, la Mairie multiplie les initiatives en direction des jeunes, des quartiers populaires et de l'ensemble de la population. C'est au sein du Conseil Communal de Prévention de la Délinquance (CCPD),

mis en place en 1984, que l'idée de médiation a été proposée à la réflexion de l'ensemble des partenaires qui interviennent sur la ville. Une commission a été chargée d'en étudier la mise en place sur le terrain. La création d'un poste de coordinateur du CCPD financé conjointement par la Mairie et par l'Etat via la Délégation Interministérielle à la Ville, en 1990, a permis au projet de prendre forme. Et c'est en mai 1991 que l'équipe de médiateurs commençait son activité.

L'originalité de l'expérience des Ulis tient à l'engagement de la municipalité dans la réalisation du projet. Jusqu'alors, les initiatives de médiation émanaient essentiellement des tribunaux et restaient pour la plupart dans le cadre de l'institution judiciaire.

## Médiation directe et médiation pénale

Aux Ulis, il y a certes eu l'investissement personnel du Procureur d'Evry, sensible à des expériences comme celle de la conciliation mise en place à Valence par le Procureur Apap. Mais cette volonté s'est trouvée confortée et renforcée par la dynamique impulsée par la mairie en matière d'innovations sociales. La référence à l'expérience de la Boutique de droit de Lyon est très présente. De cette confrontation mairie-tribunal est né un projet original : une équipe de médiation qui intervient pour moitié en médiation pénale et pour moitié en médiation directe (médiation dite "de quartier", ou "sociale").

En médiation pénale, les dossiers sont transmis aux médiateurs par le Parquet qui conserve la maîtrise de la procédure et des suites éventuelles à donner. Lorsque l'autorité judiciaire est saisie d'une infraction, par exemple à la suite d'une plainte, elle peut confier le

dossier à la médiation avant toute décision de poursuites judiciaires. En cas de succès de la médiation, si l'accord est conforme au droit, le Procureur décidera alors d'un examen indulgent du dossier voire d'un classement sans suite. Le cadre juridique de la médiation pénale, toujours sous l'autorité du Procureur, facilite le travail du médiateur tout en constituant une certaine pression qui peut aider à l'aboutissement de la procédure. En effet, la personne "mise en cause" est mieux à même de comprendre son intérêt à régler à l'amiable une affaire qui pourrait, sinon, lui occasionner des poursuites.

En médiation directe les moyens de pression sont moindres. Les personnes viennent de leur plein gré consulter le service de médiation, soit directement au secrétariat, soit lors des permanences tenues dans les deux maisons de quartiers, soit encore par l'intermédiaire du répondeur téléphonique des médiateurs. La médiation intervient avant le dépôt de plainte et n'a de chance d'aboutir que si le conflit n'est pas trop ancien et trop durci. La médiation est d'abord une prévention. Mais aucun dossier n'est simple et derrière un problème anodin de voisinage peut se cacher une accumulation de haine, de violence, ou de mal vivre qui appelle une longue période d'intervention sans garantie d'aboutir. D'une manière générale, la procédure de médiation, pénale ou directe, commence par un

contact avec les protagonistes. En cas de médiation pénale, il y a convocation sur la base du rapport de police transmis par le Parquet. Puis les deux parties sont invitées à signer un engagement marquant non seulement leur acceptation de la procédure mais aussi leur volonté de maîtriser leur comportement et notamment d'éviter toute violence. La médiation proprement dite prévoit la rencontre des deux parties séparément puis ensemble pour une discussion directe qui peut déboucher sur la rédaction d'un accord. En médiation pénale, le dossier est alors retourné au Parquet. Dans tous les cas, le médiateur est chargé de suivre l'application de l'accord.

## La cohabitation conflictuelle

La plupart des affaires traitées relèvent de la vie de quartier et de problèmes de voisinage (propreté, bruit, agressivité, partage de cave, etc.). On note également des affaires de coups et blessures et des conflits familiaux.

La solution n'est pas toujours simple et la procédure peut s'étendre sur plusieurs mois. Le médiateur devra faire preuve de patience et être attentif pour discerner les éléments de solutions qui pourront aider à la résolution du conflit. Le statut des médiateurs des Ulis est précisé dans une charte élaborée au sein du Conseil



Seul pôle urbain populaire du secteur, la ville des Ulis polarise toutes les rumeurs et tous les fantasmes (Photo Maine des Ulis)

## Bruit de chaîne

Monsieur X se plaint du bruit que fait son voisin du dessus. Il a bien essayé de lui faire comprendre... sans résultat. Monsieur X vient s'adresser au médiateur, il expose le problème, et la médiation commence.

Le médiateur qui prend en charge l'affaire contacte Monsieur Y, le voisin du dessus. Il le rencontre et écoute sa version des faits. Au terme d'une période de négociation, le médiateur va faire en sorte que Monsieur X et Monsieur Y se rencontrent.

Un accord de médiation écrit est conclu entre les personnes.

- Monsieur Y s'engage à placer autrement les enceintes de sa chaîne stéréo, plus en hauteur, et à en moduler le son.

- Monsieur X reconnaît à son voisin le droit d'utiliser sa chaîne stéréo dans la mesure où le son est modulé.

Communal de Prévention de la Délinquance. Mission, qualités requises, droits et devoirs y sont consignés. Joël Barthélémy, coordinateur du CCPD depuis deux ans, participe aux rencontres régulières de l'équipe de médiation. Il est l'un des animateurs du projet. *"Pour réussir la médiation, précise-t-il, ce n'est pas d'abord une question de technique et de professionnalisme. Il faut avoir un certain sens de ce que peut être le lien social, bien connaître les relations de voisinage, avoir un intérêt pour la chose publique, et surtout avoir une grande capacité d'écoute"*.

## Une nouvelle prestation de service ?

Les six médiateurs des Ulis sont pour la plupart des cadres qui ont entre 40 et 65 ans, et qui ont l'habitude de la gestion des relations dans leur vie professionnelle. L'équipe initiale a bénéficié d'une formation de quatre jours organisée dans le cadre de l'Institut d'Aide aux Victimes et de Médiation (INAVEM) et du Comité de Liaison des Associations de Contrôle Judiciaire (CLCJ). Le contenu de la formation porte à 80% sur les aspects relationnels et à 20% sur les notions juridiques. Les deux personnes qui ont rejoint l'équipe par la suite ont elles aussi bénéficié de la formation de base.

Les médiateurs (actuellement deux femmes et quatre hommes), choisis par une commission qui juge

les candidatures, interviennent bénévolement. La procédure de médiation est gratuite." *La faiblesse de l'expérience des Ulis, note M. Barthélémy, c'est que les gens de terrain, milieux associatifs et intervenants sociaux, ne sont pas assez imprégnés de l'expérience. Ils y sont certes favorables mais ne sont pas impliqués. Ce qui fait que la médiation reste trop une prestation de service qui se rajoute à d'autres prestations de service sur la ville. Il y a là un risque de sclérose. La médiation directe risque d'être délaissée pour ne s'en tenir qu'à la médiation pénale, plus facile à mettre en oeuvre et à réussir pour le médiateur, grâce au "parapluie" que peut représenter le Procureur"*.

Une des solutions qui peut éviter ce glissement est l'investissement de la mairie dans le soutien aux médiateurs.

## Un frein à la désintégration sociale

Outre sa participation au financement du poste de coordinateur du CCPD, la mairie apporte un soutien technique à l'expérience de médiation. Il reste à trouver un statut juridique à cette initiative, en créant, pourquoi pas, une association. Les premiers résultats laissent entrevoir que l'impact sur la ville est loin d'être négatif. Les médiateurs ont traité 120 dossiers, plus que ne le pensaient les initiateurs eux-mêmes. On estime de 25 à 30% le taux de réussite de la médiation, un résultat dans la moyenne. Car comme tient à la rappeler M. Barthélémy *"La médiation n'est pas une solution miracle. C'est une pierre à l'édifice. Pour ma part, je considère la médiation comme un certain frein à la désintégration sociale. Plus qu'une innovation sociale, j'y vois une attitude de résistance face à la désagrégation de la société"*.

En effet, on ne peut pas dire qu'en France la médiation soit (encore ?) un mouvement social. C'est le plus souvent impulsé d'en haut, à partir des politiques de la ville mises en oeuvre au niveau de l'Etat. Le développement de la médiation de quartier demanderait une évolution de l'équipe de médiateurs vers une plus grande diversité sociologique en rapport avec celle des quartiers. Elle suppose également une implication directe des habitants dans la gestion de leur vie, de leur environnement et de leurs conflits. Elle nécessite enfin une prise de conscience de la responsabilité du citoyen dans la gestion des affaires de la cité. C'est à ce prix que la médiation pourra prendre toute sa dimension.

G.B.

• Le Conseil Communal de Prévention de la Délinquance publie le bulletin *Dialogues-Les Ulis* avec des informations sur la médiation.

• Equipe de médiation des Ulis, Local Tour Octobre, Rez-de-Jardin, 91940 Les Ulis. Tél. (1) 69 29 06 78.

# Le médiateur de Paris

*Depuis 1977, Paris a son médiateur municipal. Une expérience intéressante de médiation entre l'administration de la ville de Paris (40 000 fonctionnaires) et les plus de deux millions de Parisiens.*

**C**omment mieux démocratiser et moderniser la vie locale qu'en rapprochant l'élu de l'électeur, en favorisant le dialogue entre le citoyen et les autorités municipales, et en évitant les éventuels excès de pouvoir d'une bureaucratie parfois abusive ? Le rôle des médiateurs ne peut, dans les années à venir, que se développer dans tous les domaines, tant son nombreux les problèmes de société qui se posent, aussi bien sur le plan social que sur le plan familial, juridique ou administratif. (...) L'expérience permet de montrer que c'est un succès. A en juger par le nombre de dossiers traités et la variété des questions soumises à la médiation, l'institution ne serait pas un luxe inutile dans toutes les villes françaises (au moins d'une certaine importance), qui peuvent elles aussi, connaître des problèmes, sinon équivalents, du moins comparables à ceux de la capitale : affaires sociales, emploi, urbanisme et construction, pollution et nuisances, sécurité et police, immigration, etc.



Conflits avec l'administration (Dessin de Pessin paru dans TDC 499).

Cette liste ne signifie pas que, dans tous ces domaines, les problèmes soient inévitables : bien au contraire, l'exemple de Paris étant là pour prouver que le rôle du médiateur est d'abord et avant tout d'écouter, d'expliquer, d'aider, de briser les logiques et les monologues parallèles, où chacun s'exprime sans écouter l'autre, de faire entendre à l'administration et à l'usager "la vérité de l'autre"... et donc de désamorcer les conflits. Son rôle d'arbitre - qu'il faut de toutes façons affirmer, pour lui donner prise sur les administrations - n'est qu'exceptionnel, et le pouvoir de décider, de trancher, qu'il tient du maire, doit être plus une dissuasion que la manifestation d'un autoritarisme brutal. Mais il n'y a rien de plus utile, pour démocratiser et moderniser la vie locale, que de créer dans chaque grande ville un "faiseur d'équité", un homme de dialogue et de terrain, à l'écoute privilégiée des Français, notamment les moins favorisés et les plus vulnérables, qui sont paradoxalement d'autant plus désorientés que c'est au travers d'une réglementation de plus en plus complexe que l'Etat-providence veut les assister. On lutte ainsi efficacement contre les sentiments de frustration, d'injustice ou d'impuissance qui peuvent naître chez les usagers de l'administration. Mieux, une

médiation bien conduite peut être à l'origine d'une relation nouvelle fondée sur plus de compréhension et de respect réciproques : l'administration n'est pas le monstre froid que l'on redoutait, l'usager, le resquilleur que l'on supposait. D'une façon générale, un conflit révélé, vécu et résolu est en soi, souvent, le passage vers une meilleure relation avec un partenaire.

La médiation offre deux autres avantages : la souplesse et la rapidité. La souplesse, c'est justement ce qui justifie la création d'une médiation municipale à côté des correspondants locaux du "médiateur de la République" auquel les réclamations ne peuvent être adressées que par un député ou un sénateur, et qui ne peut pas trancher directement ; les médiateurs municipaux, au contraire, pourraient être saisis - comme c'est le cas à Paris - par une simple lettre, voire un appel téléphonique. D'où la rapidité de leur intervention et la possibilité de rechercher une solution au problème qui leur est posé dans les meilleurs délais possibles. Enfin, le médiateur municipal ne se bornera pas au simple traitement des dossiers : il sera un détecteur de réformes. La médiation révèle en effet les dysfonction-



nements de l'administration municipale : la saisine directe, sans filtrage d'élus, a l'avantage de permettre une perception en grandeur réelle des problèmes rencontrés par les administrés. Le médiateur doit tirer de son expérience des propositions d'amélioration des réglementations, des structures ou des comportements. Il exercera ainsi une tâche de prévention des conflits, et à ce titre participera au "mieux-vivre" dans la ville.

Jean-Charles de VINCENTI

• Cet article est extrait d'un article paru dans *Le Monde* du 28 octobre 1990.

• Jean-Charles de Vincenti a remplacé Michel Junot dans cette fonction le 24 mars 1989.

• Selon le rapport concluant ses douze années d'activité, Michel Junot a indiqué que, sur les 12 000 demandes qui lui avaient été formulées par écrit, un grand nombre touchait aux problèmes de logement (30%), de prestations sociales (12%) et d'emploi (11,5%). L'analyse montre par ailleurs que 55% des requêtes ont abouti dans un délai inférieur à trois mois et 80% dans un délai de 1 an. Le rapport indique, enfin, que 57% des demandes ont été totalement ou partiellement satisfaites par les services du médiateur.

## Le médiateur de la République

Chargé d'aider les citoyens en conflit avec une administration ou un organisme assimilé, le médiateur de la République intervient aussi bien sur le plan du droit que sur celui de l'équité. Il a aussi un rôle préventif et peut suggérer des réformes pour améliorer le fonctionnement du service public. Véritable autorité indépendante, mise gratuitement à la disposition des personnes qui contestent une décision administrative, l'institution du médiateur de la République a été créée par l'Etat en 1973. Le citoyen ne peut saisir les services du médiateur qu'en passant par un député ou un sénateur. Il peut aussi s'adresser au délégué départemental du médiateur qui a pour mission d'apporter une solution aux conflits locaux. Les dossiers les plus importants sont traités à la médiation qui regroupe de grands techniciens du droit et de l'administration.

Nommé en conseil des ministres pour une durée de six ans, le médiateur recherche avec l'administration les moyens de régler rapidement et à l'amiable un différend né, par exemple, d'un retard anormal pour prendre une décision, d'un refus injustifié d'accorder une prestation, des conséquences inévitables résultant d'une décision, etc. Il n'est pas compétent pour s'immiscer dans les litiges qui mettent aux prises des personnes privées, ni pour mettre en cause le jugement d'un tribunal. L'institution du médiateur de la République s'inspire de celle de l'*ombudsman* qui existe dans les pays nordiques depuis plus de deux siècles. Face à une administration qui ne cesse de

s'alourdir, les interventions du médiateur sont de plus en plus nombreuses. Depuis 1973, la progression des affaires traitées a augmenté régulièrement de 10% par an. Paul Legatte, médiateur de 1986 à 1992, a examiné 23 000 dossiers durant l'année 1990. Il a réglé plus de deux tiers des cas, a déposé 28 propositions de réformes de textes législatifs ou réglementaires. En 1991, c'est près de 30 000 dossiers qui lui sont parvenus, avec un accroissement des litiges liés à la défense des droits de l'Homme et des contentieux sur les emplois publics ou la protection sociale. D'une manière générale, les affaires soumises au médiateur opposent des citoyens aux diverses administrations et services publics : fisc, collectivités territoriales, EDF-GDF, réseaux de distribution d'eau, SNCF, Télécom, Allocations familiales, Assedic, caisses de retraite, Sécurité sociale, etc.

Le médiateur de la République est donc souvent l'ultime recours des usagers face à l'administration. Il compense les effets parfois négatifs de décisions pourtant légalement prises. Mais l'administration peut avoir appliqué la loi à la lettre, la loi peut être incomplète ou mal rédigée ; elle ne prévoit pas, en outre, des solutions pour tous les cas particuliers. Le médiateur, depuis la modification de la loi en 1976, peut "intervenir en équité", c'est-à-dire apprécier le bien-fondé de la loi et contester - puis compenser -, avec le citoyen, un certain arbitraire administratif.

G.B.

Le médiateur de la République, 53 avenue d'Iena, 75116 Paris.  
Tél. (1) 45 01 86 56.

Médiateurs : Antoine Pinay (1973-1974), Aimé Paquet (1974-1980), Robert Fabre (1980-1986), Paul Legatte (1986-1992), Jacques Pelletier (depuis mars 1992).

# Grande-Bretagne :

## une expérience d'insertion locale

Carole RANK

*Le Service de Médiation Communautaire de Leeds (Angleterre) fonctionne depuis 1989. Carole Rank, coordinatrice du projet et professeur à l'Institut d'Etude des Conflits de l'université de Bradford, fait le point sur cette initiative.*

**L**e Service de Médiation Communautaire de Leeds (L.C.M.S.) est le premier centre de ce type établi dans le Nord de l'Angleterre. La plupart des problèmes traités concernent les relations de voisinage : bruit, vandalisme, violences verbales... Ces conflits de voisinage sont de plus en plus nombreux en Angleterre, comme en témoignent les services sociaux, la police et les avocats. Le British Institute of Environmental Health, par exemple, signale une multiplication par dix des plaintes concernant le bruit au cours des années 80. Cela est lié aux problèmes de vie en milieu urbain : pauvreté, surpopulation, mauvaise qualité du logement, chômage, tension raciale et ethnique...

Souvent les services sociaux ne sont pas à même de gérer correctement ces problèmes. De même, policiers et avocats sont amenés à s'occuper de cas qui ne relèvent pas de leur compétence. Les policiers sont appelés pour des disputes domestiques pour lesquelles il n'y a pas de poursuites judiciaires, ou les avocats entament des procédures longues et coûteuses pour des litiges mineurs qu'il faudrait régler à l'amiable.

### **Pour beaucoup, le tribunal est un luxe**

Pour beaucoup de personnes, le tribunal est un luxe au-dessus de leurs moyens financiers. De plus, un procès augmente globalement le ressentiment entre les protagonistes plutôt que d'apaiser les tensions. Le Service de Médiation Communautaire est une alternative au tribunal qui permet aux gens d'inventer des moyens pour vivre paisiblement ensemble.

Le Service obtient ses renseignements des intéressés eux-mêmes ainsi que d'autres services (sociaux, hygiène mentale, logement, police, associations, etc.).

Environ 15 médiateurs volontaires ont été formés et peuvent intervenir dans les litiges. Les médiateurs travaillent par équipe de deux et commencent par rendre visite à chacune des parties séparément. Ils les invitent ensuite à une réunion commune. Si les parties refusent de se rencontrer, commence alors une "diplomatie de la navette" où les médiateurs portent des messages de l'un à l'autre pour tenter de résoudre le conflit.

Si les parties acceptent de se rencontrer, une séance de médiation d'environ deux heures a lieu dans un endroit neutre, dans les locaux du Service de Médiation ou dans tout autre endroit acceptable pour chacun. Les médiateurs guident les parties vers une entente en explicitant les points de vue et en encourageant chacun à dégager une solution commune.

En fait, la préoccupation du Service de Médiation Communautaire n'est pas tant d'arriver au processus de médiation formel que de parvenir à la résolution du conflit. On pourrait donc comprendre par "médiation" l'ensemble des efforts du Service (le personnel et les bénévoles) pour rendre les relations plus positives, par l'écoute et la compréhension. L'écoute est réellement au cœur de la médiation. Souvent, les gens ne se sentent pas vraiment écoutés et n'ont pas la possibilité d'expliquer clairement leur point de vue. S'exprimer permet déjà de se libérer de certaines fixations de l'autre ou sur l'autre. Dans le meilleur des cas, les médiateurs parviennent à un accord et rendent possible une réconciliation entre les parties. Ils ont un rôle pratique et thérapeutique.

Beaucoup de cas traités à Leeds, comme ailleurs, ont trait au tapage, au bruit et aux différences de modes de vie.

- Une famille des Caraïbes recevant beaucoup de visites, parfois jusqu'aux petites heures, offusquait la voisine, une vieille femme anglaise vivant seule. Dès

que la famille a réalisé la détresse de la vieille dame, elle a rapidement cessé le bruit de fêtes après 10 heures du soir, heure du coucher de leur voisine. Ils se sont même liés d'amitié avec elle et l'ont invitée, avec les médiateurs, pour un dîner. Tous les cas ne trouvent pas des solutions aussi simples, mais il y a souvent moyen d'améliorer la situation, même si la médiation en tant que telle n'a pas lieu.

- Les aboiement d'un chien sur un balcon irritaient les habitants d'un quartier. La propriétaire ne voulait pas admettre que son chien pouvait faire du bruit. Après l'intervention du Service de Médiation, elle commença à le garder plus régulièrement à l'intérieur et à le sortir plus souvent.

## Les limites de la médiation

Quelquefois, les disputes se passent en famille, comme, par exemple, ces jeunes asiatiques de castes différentes qui voulaient se marier contre la volonté de leurs familles. On en arrivait aux menaces violentes. Des médiateurs repèrent les membres les moins radicaux de la famille pour faire valoir le point de vue des jeunes gens. Finalement, le mariage put avoir lieu. Même si les parents de la jeune fille ne sont toujours pas entièrement satisfaits, la violence a pu être évitée et le jeune couple ne vit plus dans la peur.

La médiation peut répondre efficacement à beaucoup de situations de ce genre. Mais il est important également d'en connaître les limites et de ne pas vouloir l'utiliser sans discernement. Ainsi le Service de Médiation de Leeds refusa-t-il d'utiliser la médiation dans un conflit où des ouvriers avaient entamé une procédure judiciaire à l'encontre de leurs employeurs pour discrimination raciale. En effet, le L.C.M.S. crai-

gnit que la médiation ne soit utilisée comme moyen de pression auprès des travailleurs pour qu'ils retirent leur plainte.

La médiation est également inappropriée lorsque le rapport de forces est très déséquilibré ou qu'il y a une situation de violence, cas de femmes battues par exemple.

La médiation ne peut supprimer toutes les causes de conflits et de violences dans la société. Elle ne peut réparer toutes les injustices ni augmenter la qualité des logements des gens ou de leurs conditions de vie. Mais la médiation propose une meilleure façon de gérer les conflits qui est applicable dans les relations personnelles, dans la famille, au travail.

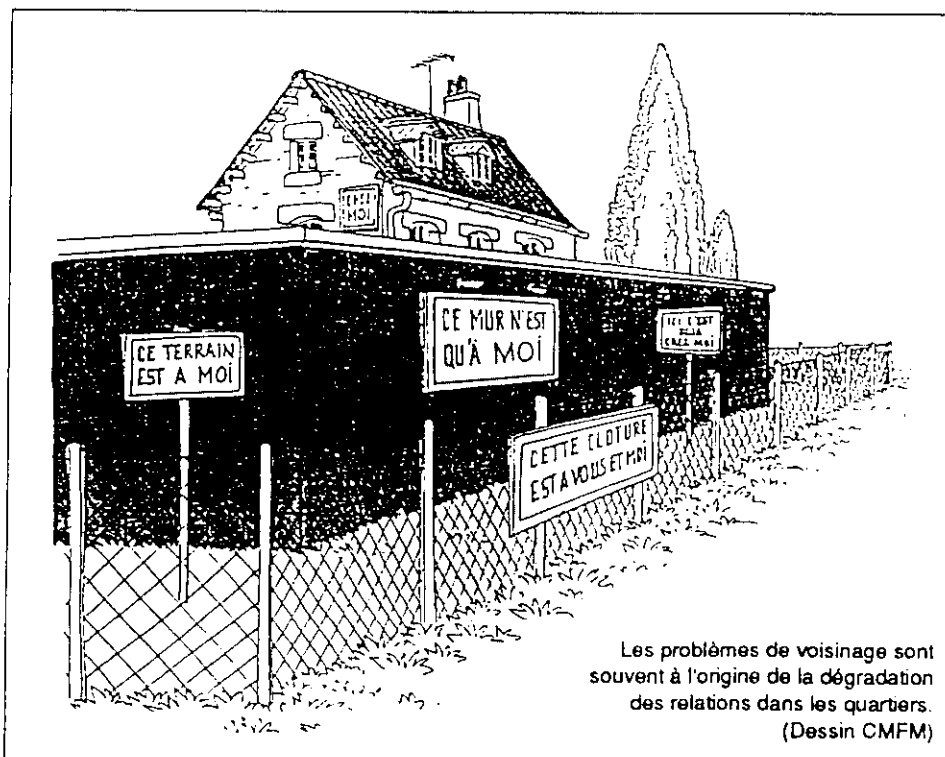
La médiation a pu être comparée à un bandage qui aide une plaie à guérir. Quand les récriminations prennent fin, les gens peuvent alors commencer à voir les bons côtés de l'autre et à reconnaître en l'autre sa pleine humanité.

Le conflit peut être une force créative plus que destructive. Apprendre à le gérer peut constituer une source de changement social positif sur le plan personnel et communautaire.

La médiation communautaire peut même jeter un éclairage sur les dynamiques du conflit au niveau international et aider les gens à acquérir plus de confiance dans les techniques de résolution non-violente des conflits. Cela peut sembler idéaliste mais le but d'un Service de Médiation Communautaire comme celui de Leeds est de favoriser localement des "cultures de paix". Si nous voulons changer le système, le faire évoluer vers la non-violence, il faut développer la formation à la gestion positive des conflits.

C.R.

(Traduction : Université de Paix de Namur, Belgique).



# Australie :

## des centres communautaires de justice

Philippe BECK

*Philippe Beck a passé l'année 1991 en Australie. Il a pu participer au travail d'un "Community Justice Centre", à Sydney. Il nous explique comment fonctionne cette structure.*

**E**n Australie, la médiation est déjà une évidence sociale. Diverses structures, privées ou étatiques, offrent des médiations spécialisées dans les conflits de telle ou telle espèce. Comme militant non-violent, je m'intéressais plus particulièrement à la médiation communautaire, c'est-à-dire s'adressant à tout un chacun dans sa vie la plus ordinaire: conflits de voisinage et de famille principalement, de travail subsidiairement. Je suis ainsi tombé sur le "Community Justice Centre" (CJC).

Le CJC existe depuis 1980. Il est attaché à l'Office de l'Attorney Général (quelque chose comme le procureur public) du New South Wales, qui le finance entièrement. Des structures similaires existent dans chacun des Etats australiens ; seule celle du Victoria est privée. La dernière créée est celle du Queensland, en juin 1990 ; l'annonce de son ouverture a suscité plus de 2000 offres spontanées pour se former comme médiateurs !

### La médiation moins chère que la justice

Le CJC comprend une structure de direction et 5 centres: un au centre de Sydney, 3 en banlieue (l'agglomération comporte 4 à 5 millions d'habitants) et un à Wollongong, cité industrielle à quelques heures de route de Sydney. Une plus grande dispersion géographique, quoique souhaitée par le personnel, est peu vraisemblable en ces temps d'austérité financière... même si l'Etat reconnaît que *chaque million investi en services de médiation en économise 3 en services juridiques classiques* !

Au total, le CJC occupe 17 permanents :

- la direction comprend une directrice, Mme Wendy Faulkes, et deux assistant-e-s chargé-e-s de la création

de matériel, des statistiques, etc.

- chaque centre distingue généralement les fonctions de coordinateur/trice, de "chargé-e d'interviews" et de réceptionniste-dactylographe. Le premier s'occupe des cas difficiles (plus de 2 "parties" au conflit, conflits de communautés représentées en médiation par des délégué-e-s, violences domestiques...), assure la formation de son personnel et cherche les médiateurs pour chaque cas traité. Le "chargé d'interviews" est un pivot intéressant du travail préparatoire à la médiation proprement dite. Je reviendrai plus loin sur sa tâche.

### Une loi pour la médiation

Le recours aux services du CJC est totalement gratuit. Les liens avec l'Etat sont jugés plus positifs que négatifs : s'ils coûtent une certaine flexibilité (par exemple budgétaire), ils assurent une crédibilité accrue du CJC (tant envers le public que la magistrature et autres professionnels des secteurs juridique et social) et la stabilité des structures. Je note en passant que le Centre de Sydney occupe une confortable suite dans un prestigieux gratte-ciel du centre-ville, ménageant une vue splendide sur Hyde Park et la mer...

Le CJC travaille avec 250 médiateurs amateurs, formés par ses soins. Cette formation dure 72 heures. Le modèle utilisé était au départ américain ; mais les Australiens sont fiers de leurs propres adjonctions et modifications. La formation est entièrement gratuite. Par la suite, les médiateurs seront rémunérés (14,30 dollars australiens de l'heure en 1991, soit quelque 65 francs français ; un salaire fort correct, aux standards australiens).

Les droits et devoirs des médiateurs sont précisés dans la "Loi sur les Centres de Justice Communautai-

# New South Wales



ANNO TRICESIMO SECUNDO

## ELIZABETHÆ II REGINÆ

\*\*\*\*\*

Act No. 127, 1983.

An Act to provide for the establishment and operation of Community Justice Centres to provide mediation services in connection with certain disputes. [Assented to, 20th December, 1983.]

See also Justices (Community Justice Centres) Amendment Act, 1983, Ombudsman (Community Justice Centres) Amendment Act, 1983.

En Australie, les droits et devoirs des médiateurs sont précisés dans la "Loi sur les Centres de Justice Communautaire" de 1983.

re", de 1983, et dans un "Code de conduite professionnelle". Quelques aspects sont dignes d'être relevés :

- Il fait plaisir de trouver écrit dans un texte de loi : "Les sessions de médiation seront conduites avec aussi peu de formalités et de technicité, et autant de célérité que possible" (Loi, art. 21.2).

- La participation à une médiation est toujours volontaire, de même que l'exécution d'un éventuel accord conclu lors de cette médiation : impossible d'aller "défendre" un tel accord en tribunal (Loi, art. 23.1 et 3).

- Les médiateurs sont assermentés et tenus au secret professionnel (Loi, art. 29.1 et 2).

- Rien de ce qui est dit ou écrit lors d'une médiation n'est accepté comme preuve par un tribunal, sauf si toutes les parties y consentent (Loi, art. 28.4, 5, 6).

- Personne ne peut être poursuivi pour omission de devoir d'assistance ou (pour un agent de police) omission du devoir d'arrêter une personne etc., s'il ou elle savait le conflit en voie de médiation (Loi, art. 27.2).

- La définition légale de la médiation est extrêmement générale: "toute activité visant à promouvoir la discussion et le règlement de différends (*dispute*); le fait d'amener à se rencontrer dans ce but les parties à un différend, que ce soit à l'initiative d'une des parties ou du directeur d'un des Centres ; le suivi donné à toute matière sujet d'une telle discussion ou d'un tel règlement" (Loi, art. 4.1).

Le Code, lui, définit ainsi le but de la médiation : "Un règlement considéré comme juste et équitable par toutes les parties".

Le Code règle aussi, au niveau du CJC, un problème qui n'en finit pas d'agiter les milieux de la médiation : que peuvent (ou doivent) faire les médiateurs

assistant à la conclusion d'un accord qui leur paraît malhonnête ou injuste ? Le Code déclare: "La satisfaction d'un médiateur vis-à-vis de l'accord acquis est secondaire à celui des parties. Au cas où un médiateur juge l'accord conclu: 1) manifestement illégal, 2) grossièrement inéquitable à une ou plusieurs parties, 3) redevable à une fausse information, 4) résultant d'un marchandage de mauvaise foi, 5) impossible à appliquer, il peut suivre l'une des deux voies suivantes: 1. informer les parties des difficultés qu'il voit dans cet accord; 2. se démettre comme médiateur, en indiquant les raisons de sa décision".

### Une procédure bien au point

Il est rare que les clients viennent en personne annoncer leur conflit. L'immense majorité des cas sont soumis par téléphone. Le CJC estime crucial le travail de premier contact mené alors, car de sa qualité dépendra souvent la suite donnée (médiation ou non). Aussi les "chargés d'interviews" sont-ils spécialement formés, dans un cours de deux jours. Cet entraînement spécialisé semble un peu une "première", à la connaissance de la direction du CJC.

Les clients ne téléphonent pas forcément de leur propre initiative : souvent ils sont "envoyés" par le greffe d'un tribunal (19 % des cas), un tribunal lui-même (9 %), la police (11 %), un service d'Etat (11 %), la mairie (8 %), un avocat (3 %) ou une quelconque "agence", gouvernementale ou privée; en fait, seuls 11% des gens téléphonent d'eux-mêmes, et 4% suite au conseil d'un ancien client ! Il est donc particulièrement important, une fois vérifié qui leur a suggéré d'appeler, de leur expliquer en quoi consiste une

médiation, et de vérifier si l'idée leur plaît et leur paraît adéquate. Seulement ensuite, le "chargé d'interviews" écoutera la version des faits de la "partie A" (qui débute généralement par la phrase "Vous ne le croirez pas, mais...")

Au cas où la partie A renoncerait à une médiation, ou si le "chargé d'interviews" pense une médiation hors de propos, il vérifie systématiquement si cette partie a d'autres voies d'action à l'esprit, si elle sait où s'adresser et comment. Ce travail de "conseil" paraît très important au CJC.

Si l'idée d'une médiation est maintenue, on s'informe dès ce stade des disponibilités (lieu, horaire) de la partie A. Le "chargé d'interviews" complète ses informations par toute une série de questions de type statistique, dont le dépouillement permet, au fil des ans, d'affiner la compréhension des conflits et d'améliorer le service du CJC.

## Les cas de violences domestiques

Au terme de ce premier contact, les autres parties sont contactées par lettre. En cas de refus - ou, plus fréquemment, de silence après deux rappels -, le centre avise toutes les parties, toujours par lettres, de l'échec de la procédure, en insistant sur le fait que cette voie leur reste cependant toujours ouverte.

Avec chacune des parties, dès ce stade, une attention toute particulière est accordée aux cas de "violence domestique", c'est-à-dire au sein de la cellule familiale. Ainsi :

- si les parties sont légalement séparées, le CJC n'accepte pas de médiation visant à les ramener sous le même toit ;

- si les parties vivent ensemble, mais avec des violences répétées et sérieuses, le CJC n'accepte de médiation qu'à la demande de la victime ;

- le CJC ne mène aucune démarche visant à annuler une décision judiciaire de "retrait" (une telle décision interdit aux parties de s'approcher à moins de x centaines de mètres l'une de l'autre) ;

- par contre, à condition qu'il ne paraisse pas en soi dangereux d'amener les parties à s'asseoir dans la même pièce, le CJC les encourage à régler par la médiation tous les aspects "secondaires" de leur conflit (partage des biens, visites aux enfants, etc.). L'expérience a en effet montré qu'une telle médiation avait une influence bénéfique sur l'évolution du conflit en général.

## La séance de médiation

Un autre point important, dans un pays d'immigration comme l'Australie, est l'aptitude des parties à s'exprimer adéquatement en anglais. Nombre de médiateurs parlent une ou plusieurs langues. Au besoin, les services d'un interprète d'Etat seront demandés pour la séance de médiation.

Lorsque l'accord de toutes les parties est acquis au

principe d'une médiation, le coordinateur d'un centre choisit deux médiateurs sur sa liste, en tâchant que les différences importantes entre les parties soient "réfléchies" dans le couple de médiateurs: jeune - vieux, homme - femme, célibataire - père ou mère de famille nombreuse, origine ethnique, religieuse, etc. Les candidatures de futur-e-s médiateurs/trices sont d'ailleurs triées de manière à étendre autant que possible la variété disponible !

La séance de médiation peut avoir lieu au Centre ou dans un autre local public (école, mairie...), le jour ou le soir, en semaine ou le week-end. Un service visiblement fort utile, puisque 59 % des médiations se déroulent hors des heures usuelles de travail.

La médiation elle-même n'offre, à ma connaissance, aucune particularité digne d'être mentionnée ici, par rapport à la pratique courante. On s'efforce de parvenir à un accord écrit. Une innovation originale est celle de la "liste des points non résolus", qu'on établit à défaut d'un accord complet. La pratique a montré que cet usage diminue le sentiment d'échec des parties, et leur donne une bonne base de travail pour le futur - que ce soit par le dialogue direct, par une nouvelle tentative de médiation ou même par voie légale.

Au terme de la séance, les médiateurs remplissent un long questionnaire à l'intention du coordinateur du Centre. Ce rapport inclut non seulement le déroulement de la séance elle-même, mais aussi des aspects tels que : nécessité de séances futures, propositions de renvoi du cas à d'autres instances, raisons possibles d'un échec partiel ou complet, degré de satisfaction de chaque médiateur, enfin un long "debriefing" amenant les médiateurs à s'auto-évaluer sur chaque aspect de leur travail.

## Un service accessoire : la conciliation

Il arrive que l'une ou l'autre partie refuse une médiation, alors que le "chargé d'interviews" l'estime appropriée. Le refus peut d'ailleurs avoir d'excellentes raisons : grande distance géographique entre les parties, infirmité empêchant de se déplacer, peur du face à face (lorsque le conflit a atteint le stade des violences ouvertes)...

Uniquement dans ce cas, et si la dispute lui paraît simple et claire, le "chargé d'interviews" peut proposer une conciliation. Le CJC entend par là ce que d'autres appelleraient une "médiation informelle", tâchant de rester au plus près des règles usuelles de la médiation mais sans mettre les parties l'une en face de l'autre. Entre autres :

- On s'efforce de faire revoir leurs conceptions aux parties (grâce à des questions telles que: "Comment pensez-vous que le problème se pose pour l'autre partie ?")

- On tâche de les faire passer d'une optique "gagnant-perdant" à une optique "gagnant-gagnant" ou, formulé autrement, d'une "orientation compétitive" à une "orientation coopérative".

- On vise à faire trouver des voies de solutions aux

parties elles-mêmes ; et ces voies seront clairement présentées à une partie comme proposées par l'autre.

- Idéalement, on tâche de résoudre le problème juste assez pour permettre ensuite une médiation s'il y a lieu (pour les aspects plus complexes, plus profonds).

En effet, le CJC considère la conciliation comme un pis aller. Contrairement à la médiation, elle n'enseigne guère aux parties à résoudre à l'avenir leurs conflits ; elle ne recrée pas vraiment de communication entre elles ; elle peut même renforcer leurs habitudes de dépendance ("j'aimerais que vous résolviez ce problème pour moi") ; elle est superficielle, en n'attaquant pas les motifs de conflit plus profonds dont la dispute invoquée n'est souvent qu'un symptôme.

Toutes les conciliations sont menées par les "responsables d'interviews", non par des médiateurs.

## Taux de succès et nuances statistiques

Les renseignements suivants sont tous tirés du Rapport Annuel 1989-90 du CJC. Des 20 tableaux crachés par l'ordinateur, je vais tâcher d'extraire juste quelques renseignements d'intérêt certain.

D'abord, l'efficacité du CJC : 3594 dossiers ouverts, c'est-à-dire 3594 "premières interviews" ayant abouti à un accord réciproque pour inviter la ou les autres parties à une médiation - que celle-ci ait en fin de compte eu lieu ou non. Cela représente à peu près 14 cas par jour ! Sur ce total, 43 % ont obtenu un règlement complet grâce au CJC ; la plupart des autres ne sont pas des échecs lors de la médiation, mais des refus de la médiation par une partie ou des retraits ultérieurs de la demande ; il apparaît que souvent, le fait que la partie B reçoive une lettre qu'elle ressent comme "officielle" l'aide à prendre au sérieux les réclamations réitérées de la partie A.

A ces 3594 dossiers s'ajoutent quelque 3000 personnes conseillées par téléphone sans qu'un dossier soit ouvert. Le CJC n'enregistre pas de statistique à leur propos, mais un sondage a indiqué qu'un bon tiers de ces clients avaient reçu une conciliation.

Des cas parvenus au stade de la médiation proprement dite, 83 % ont abouti à un accord complet.

Le tout a coûté 1 041 000 dollars australiens, soit 4,8 millions de FF. Un montant qui couvre non seulement le "service à la clientèle", mais aussi toute l'activité statistique, plus de 40 conférences et articles donnés par le personnel du CJC, l'édition de nombreux tracts d'information en une douzaine de langues, et deux recherches, portant l'une sur les "Différences culturelles et conflits dans la communauté australienne", l'autre sur les "Disputes de voisinage non résolues".

## Plus loin que le système judiciaire

Un autre avantage bien connu de la médiation est sa rapidité : 64 % des dossiers étaient refermés après 3 semaines, 84 % après un mois. Au bout de 2 mois, seuls 1,6 % des dossiers restaient ouverts !

Les statistiques, pour revenir à elles, montrent notamment les points suivants :

- Le voisinage constitue 57 % des conflits soumis au CJC, suivi par la cellule familiale (26 %).

- Les conflits sont bien plus nombreux durant les mois d'été (et moi qui trouvais qu'il faisait même trop chaud pour s'engueuler!!)

- Plus de la moitié des conflits soumis (52 %) étaient parvenus à un degré aigu (harcèlement, menaces, dommages à la propriété, vol ou violence physique). D'ailleurs, dans 78 % des cas, une action judiciaire était en route ou prévue par la partie A en cas d'échec de la médiation.

- La médiation permet décidément d'aller plus loin que le système judiciaire : les quatre "causes d'appel" les plus souvent mentionnées par la partie A sont : le refus de B de négocier (1969 cas), les injures (1498), la violence ou les menaces de violence (1161) et le harcèlement (947). Tous problèmes, mise à part la violence physique, qu'un tribunal ne permet en rien de régler !

- Il est intéressant de noter, en ces temps de racisme envahissant, que les "différences culturelles liées à l'origine raciale ou ethnique" ne sont mentionnées, elles, que par 226 plaignants, à l'avant-dernier rang de la liste !

- La collaboration avec les tribunaux a du bon : des cas référés au CJC par un magistrat, 91 % sont parvenus à une médiation, parmi lesquels 62 % ont abouti à un accord (je rappelle que le taux de succès général des médiations était de 83 %).

- Généralement, le pourcentage de cas résolus par rapport à l'ensemble des dossiers ouverts (qu'il y ait médiation ou non) varie peu selon la gravité du conflit : les maximums sont d'ailleurs atteints aux deux extrémités de l'échelle ("dispute" et "violence physique") avec respectivement 45,6 et 45,4 % de succès, les autres cas variant entre 38 et 41 %.

Il existe encore bien d'autres structures de médiation à Sydney (1). L'Australie est composée d'Etats et de "Territoires" aux législations beaucoup plus distinctes que les départements français et même, à plus d'un égard, que les cantons suisses. Je n'ai pas cherché à savoir ce qui existait en dehors de Sydney et Sydney est elle-même une énorme ville dont je n'ai certainement pas découvert toutes les ressources !

P.B.

*Philippe Beck est membre du Collectif romand de formateurs à l'action non-violente et du Centre Martin Luther King de Lausanne.*

(1) "Marriage Guidance", service de conseil matrimonial et familial rattaché à l'Office de l'Attorney Général fédéral auquel s'est adjoint, en 1991, un service de médiation spécialisée, mais tout à fait dans le même esprit que le CJC. Un autre service d'Etat (New South Wales) fournit des médiations dans le cadre des violences familiales. A quelques étages de distance du CJC de Sydney, dans la même tour, le "Commercial Mediation Service" offre des médiations - et des conseils juridiques pointus - lors de conflits entre entreprises.

# Valoriser le quotidien

**M**on premier contact avec la médiation a été un tract d'information trouvé dans ma boîte aux lettres à la ZUP des Minguettes, à Vénissieux, où j'habitais alors en mai 1988.

Sur ce tract il était écrit :  
*"S'entendre avec son voisin... une idée qui fait du bruit. Vous avez des problèmes de troubles du voisinage, de dégradations d'immeubles, de petits vols, de rapports locatifs, de problèmes relationnels, familiaux, raciaux... Pourquoi ne pas régler vos conflits avec l'aide de médiateurs. La médiation est un moyen de résoudre les conflits dans un quartier"*.

Suivait l'invitation à une réunion d'information sur le projet d'ouverture d'une Boutique de droit, au pied de la tour voisine. La notion de résolution de conflits par les habitants du quartier eux-mêmes a retenu mon attention. Moi, qui a été nourrie et bercée par l'idée d'autogestion, je ne pouvais que m'intéresser à la médiation. Un des fondements de la médiation est de croire profondément en la capacité de chacun à trouver en lui-même la solution à un litige. Le conflit s'alimente d'incompréhension, de malentendus, d'amour propre, de notion d'honneur quelquefois bien mal placé. Le médiateur est

celui qui va permettre aux deux parties en présence de verbaliser, de mettre au jour, d'accoucher de la solution : c'est un travail de maïeutique.

Tous ceux qui, dans leur contexte professionnel, associatif ou militant, œuvrent à réduire les inégalités, à soulager la souffrance, savent que les transformations en profondeur ne se réalisent que si la personne est vraiment actrice. Il faut pour cela abandonner l'illusion de notre toute puissance sur les gens.

Mais cela est difficile ! Réhabiliter la personne en tant que sujet permet aussi de ne plus osciller en permanence entre le désir de toute puissance et un sentiment d'impuissance total. Michel Serres, grand philosophe de notre temps, appelle cette exigence éthique *l'exigence de la retenue* (1).

Un effet secondaire de la médiation est la valorisation de la quotidienneté. En effet, lors des séances de médiation familiale ou lors de séance de médiation sociale dans les quartiers, on traite de la vie quotidienne : le suivi de la scolarité d'un enfant de parents divorcés, qui signe les cahiers ? qui rencontre les professeurs ?

Autres exemples : le chien du locataire du 3<sup>ème</sup> qui jappe la journée entière, la querelle entre deux locataires au sujet des places de parking... Toutes ces petites choses, ces préoccupations quotidiennes non prises en compte sont souvent le terreau des désillusions politiques et de la montée de l'exclusion. Valoriser le quotidien, résoudre ces tracasseries, restaurent l'individu dans son rôle de citoyen et œuvrent à une meilleure cohésion sociale.

La médiation a aussi le mérite de tenir compte de la complexité

des relations humaines et sociales. Notre pensée cartésienne, rationalisante, aime les choses tranchées, dans un conflit on cherche à déterminer qui a raison qui a tort, qui est la victime, qui est le bourreau. Or, la réalité des relations humaines est beaucoup plus complexe, elle est faite de contradictions, de paradoxes, d'interactions...

La stratégie non-violente a déjà mis en lumière l'imbrication des relations entre l'opresseur et l'opprimé dans les luttes pour la justice. Le premier travail des grands leaders non-violents, Gandhi ou Martin Luther King, a été de réveiller la conscience de leur peuple en leur montrant comment d'une certaine façon il participait à leur exploitation. Ce qui explique le succès des actions de non collaboration, de désobéissance civile (grève des bus, marche du sel...).

Lorsque nous "victimisons" les individus, nous étouffons leur citoyenneté. Il en est de même dans les conflits interpersonnels, le médiateur doit intégrer tous ces éléments, il doit avoir une pensée complexe (comme la définit Edgard Morin), une compréhension et une attitude qui laissent la place aux interactions, aux incertitudes, aux surprises... à la vie.

**Yvette BAILLY**

*Yvette Bailly, coordinatrice de la rédaction de ce dossier, est membre du groupe lyonnais du Mouvement pour une Alternative Non-violente et du Réseau des Médiateurs Associés.*

(1) Actes du Colloque régional *Des médiations sociales ou comment recréer des liens dans la ville*, Lyon, mars 1992.



## Chapitre IV

# **D'AUTRES LIEUX DE MÉDIATION**



Les "Conflict Managers" mis en place dans de nombreuses écoles par le Centre de Médiation Communautaire (Community Board) de San Francisco, sont devenus célèbres aux Etats-Unis. (Photo Terrence McCarthy/*The New York Times*).

**Des médiateurs on en rencontre partout...** Quand, dans un conflit, chacun campe sur ses positions, on les appelle à la rescousse. Leurs interventions sont souvent discrètes. Ils travaillent en coulisses. Pourtant, ils sont *experts en relation*, ce sont des professionnels du conflit, du compromis, de la négociation. Ainsi, en 1988, année du dégel des relations Est-Ouest, a-t-on pu voir célébrer ces *hommes de paix* qui avaient inlassablement parcouru la planète, profitant de la brèche ouverte entre les blocs. Ils interviennent au nom d'instances internationales comme l'ONU ou sont diplomates professionnels, ils sont spécialistes des conflits sociaux ou des problèmes de société. Ces *intermédiaires* exercent leur talent dans un univers où la communication n'est en général pas simple, malgré l'importance des moyens mis en œuvre.

Le conflit est présent partout ?... La médiation aussi.

En voici encore quelques exemples dans ce chapitre.

# La médiation scolaire

Tom RODERICK

*La médiation scolaire est surtout développée aux Etats-Unis où les expériences se comptent par centaines, dans les établissements scolaires de tous niveaux, du primaire à l'université. Ce mouvement s'est ensuite développé au Canada, en Grande-Bretagne et dans quelques autres pays. En France, on commence à s'intéresser à la question.*

*L'enjeu est d'importance : au-delà de l'éducation à la résolution des conflits, il s'agit d'une véritable éducation à la citoyenneté.*

*Témoignage dans une école de New-York.*

**E**n pleurant à chaudes larmes, Véronique, 7 ans, se relève du goudron de la cour de récréation et se dirige vers son amie Ayesha en lui criant :

- "Pourquoi tu m'as fait un croche-pied ?"

- "Je ne t'ai pas fait de croche-pied !"

- "Si tu m'as fait un croche-pied, et je vais t'en faire un aussi !"

- "Essaye, tu vas voir ce qui va t'arriver"

Tout d'un coup, deux enfants de onze ans arrivent. Ils portent des T-shirts jaunes clairs avec le mot "médiateur" imprimé devant et derrière. "Je m'appelle Tenesha" dit l'un "Et moi, c'est Chris. Nous sommes médiateurs. Voulez-vous que nous vous aidions à régler votre problème ?".

Les filles ont hésité. Tenesha et Chris ont finalement obtenu leur accord et leur ont proposé d'aller dans un endroit plus calme de la cour pour discuter de tout cela.

- "Tu parleras en premier Veronica" dit Tenesha, "mais ne t'inquiète pas Ayesha, après ce sera ton tour. Alors, Veronica, que s'est-il passé ?"

Les filles ont finalement réglé leur problème. Ayesha a reconnu qu'elle avait fait un croche-pied à Veronica sans le faire exprès, alors qu'elles jouaient à s'attraper. Elle a dit qu'elle était désolée. Veronica a accepté les excuses et les filles ont repris leur jeu.

Chris et Tenesha sont élèves dans une école publique de Brooklyn, à New-York. Dans le cadre de programmes de formation à la médiation scolaire, ils

sont devenus médiateurs pour aider à résoudre les disputes qui peuvent se produire entre écoliers.

Cette médiation "par les pairs", c'est-à-dire menée par les élèves eux-mêmes auprès d'autres élèves, est en plein développement aux Etats-Unis. Ce travail suscite un vif intérêt ces dernières années, sous l'impulsion des éducateurs confrontés à la recrudescence de la violence.

Le programme de résolution créative des conflits (RCCP), financé par les écoles publiques de New-York et par une organisation indépendante sans but lucratif, *Éducateurs à la responsabilité sociale en métropole*, ESR Metro (1), est l'un des plus importants.

En 1985, au moment de sa mise en place, il y avait une vingtaine d'enseignants concernés sur trois écoles primaires de Brooklyn. Le programme implique maintenant 1500 enseignants et 45 000 étudiants, dans 120 écoles de New-York.

## La médiation "par les pairs"

Nous essayons d'inclure la résolution des conflits dans les programmes scolaires. Les enseignants bénéficient de 20 heures de formation de base à la résolution des conflits, ils reçoivent des manuels avec des plans de leçons détaillés, et ont la possibilité de se faire assister par un spécialiste lors de leurs premiers cours.

Il y a également des programmes de médiation par les élèves dans 12 des écoles qui participent au pro-



La formation à la médiation en milieu scolaire est basée sur l'utilisation du jeu de rôles. A la fin de la formation, les enfants reçoivent leurs T-shirts de "Médiateurs" (Photos ESR Metro).

gramme. Ces programmes de médiation "par les pairs" sont plus efficaces quand ils font partie d'une démarche globale de l'école, quand la résolution non-violente des conflits devient "l'âme" de l'école. C'est pourquoi nous proposons la médiation "par les pairs" seulement quand l'enseignement scolaire est bien rodé.

A l'école primaire, les écoliers médiateurs interviennent habituellement à la cantine ou dans la cour de récréation. Ils sont en équipe de deux, vêtus de T-shirts "médiateur", et aident leurs camarades à résoudre leurs conflits sur le champ. Dans les écoles moyennes et secondaires, il y a une pièce où l'on peut consulter les médiateurs. C'est une procédure volontaire. Les médiateurs ne sont pas des juges, mais essaient d'aider ceux qui se disputent à trouver une solution satisfaisante pour les deux parties. Une école peut avoir 20 à 40 médiateurs disponibles à tout moment. Ils prennent leur fonction à tour de rôle selon un planning établi avec des conseillers adultes. Les médiateurs sont sélectionnés selon une procédure qui combine une désignation par les pairs et une sélection finale par les adultes de l'école. Un grand effort est fait pour s'assurer que le groupe de médiateurs est bien représentatif de la population de l'école. Cela signifie que le groupe de médiateurs comprend aussi ceux que l'on appelle les "leaders négatifs" (ceux qui créent des problèmes) tout comme des étudiants qui se conduisent bien et vers lesquels les enseignants se tournent spontanément pour demander de l'aide.

### Des élèves médiateurs

Les médiateurs reçoivent au minimum trois jours de formation. Par des activités comme les jeux, les jeux de rôles, la discussion en petits groupes, ils apprennent l'écoute active, l'affirmation de soi, la coopération, et ensuite les techniques de médiation. Ils doivent connaître parfaitement les différentes étapes du processus et passent beaucoup de temps à l'expérimenter par des jeux de rôles. Ils apprennent à poser des questions créatives quand ceux qui se disputent semblent coincés. Ils apprennent aussi à amener ceux qui se disputent vers une solution juste et réaliste.

Quand les médiateurs sont en fonction, ils sont suivis par des adultes. Au niveau des écoles primaires, dans la cour, un adulte (quelque fois un parent) est désigné pour contrôler leurs activités. Les médiateurs reçoivent comme instruction de ne jamais s'interposer au milieu d'une bagarre physique. Ils peuvent intervenir soit avant que les écoliers en viennent aux mains ou après que la bagarre ait été interrompue par un enseignant. En école moyenne et secondaire, un enseignant est toujours présent quand les médiateurs-étudiants interviennent dans une dispute, bien que généralement l'enseignant reste discret et laisse les étudiants faire leur travail.

Les programmes de médiation par les pairs étant encore peu nombreux, peu d'études systématiques sur leur efficacité ont été faites. Cependant, un rapport publié en mai 1990 par un institut de sondage indépen-

dant souligne l'intérêt de la médiation par les pairs et donne un éclairage intéressant sur les effets de tels programmes. 98 % des enseignants interrogés pensent que le programme de médiation donne aux enfants un outil important pour résoudre les conflits de tous les jours et 84 % des étudiants-médiateurs interrogés reconnaissent que le fait d'être médiateurs leur a donné des capacités qu'ils pourront utiliser toute leur vie.

## Une éducation à la citoyenneté

Mais ce qui est ressorti de la façon la plus dramatique dans cette enquête sur la médiation "par les pairs" ne vient pas des statistiques, mais des histoires entendues ici ou là dans les écoles. Comme un jeune a dit : "C'est une nouvelle façon de se battre". Et les jeunes, surtout ceux qui ont été élevés dans les banlieues où règne la violence, ont souvent besoin d'être vraiment convaincu avant d'imaginer que cette nouvelle façon de se battre peut les concerner.

Après sept années d'enseignement, j'en arrive à la conclusion que la résolution non-violente des conflits est une technique et une façon d'être que tout enfant devrait apprendre à l'école. Mais il est important de considérer ces programmes pour ce qu'ils sont : ce sont des programmes d'éducation dont le but premier n'est pas

d'empêcher le crime, mais de donner à tous les jeunes des capacités qui leur seront essentielles durant toute leur vie de citoyens dans une démocratie et comme citoyen du monde, un monde qui devient de plus en plus petit et de plus en plus interdépendant.

Ces programmes ne sont pas la panacée pour réduire la violence, que ce soit dans l'école ou à l'extérieur. Les causes de la violence aux Etats-Unis viennent aussi de la facilité de se procurer des armes, de la perte de beaucoup d'emplois bien payés et leur remplacement par des travaux de service très mal payés, des politiques fédérales qui ont réduit les programmes d'aide et étranglé les associations qui fournissaient un peu d'espoir dans les banlieues, des écoles qui sont trop grandes et trop anonymes, et de la glorification de la violence dans les films et à la télévision.

T.R.

(Traduction Francis Whyte)

*Tom Roderick est directeur exécutif de Educateurs à la Responsabilité Sociale en métropole (ESR Metro), une organisation indépendante d'éducateurs qui finance les programmes de résolution créative des conflits en collaboration avec les écoles publiques de la ville de New-York.*

(1) ESR Metro, 475 Riverside Drive Room 450, New York, NY 10115-0450, USA.



Séance de médiation "par les pairs", aux Etats-Unis.

Aux Etats-Unis

## Un réseau national pour la promotion de la médiation scolaire

**Les premiers programmes de médiation à l'école ont été mis en place dans les années soixante-dix, lorsque la Société des Amis, plus connue sous le nom de Quakers (église pacifiste des Etats-Unis), a commencé à enseigner aux enfants les techniques de résolution non-violente des conflits.**

Vinrent ensuite, au début des années quatre-vingt, les premiers médiateurs "communautaires" dans certains quartiers des grandes villes du pays. Les uns et les autres ont proposé de mettre en place des expériences de médiation dans les écoles, pour développer une alternative à la vieille méthode face aux conflits de la cour de récréation : défends-toi... ou fuis ! Ces expériences ont connu un grand succès puisqu'il y a aujourd'hui près de 2000 programmes de médiation scolaire mis en œuvre aux Etats-Unis. Ces programmes présentent une grande variété. Certains sont orientés uniquement vers les conflits entre élèves, d'autres s'étendent aux conflits entre les élèves et leurs parents, entre les élèves et les professeurs... Le plus souvent, participent à ces projets non seulement les professeurs et les élèves, mais aussi les parents et le personnel de l'école. Chacun reçoit une formation à la médiation. Certaines écoles mettent en place une médiation "par les pairs" à l'image du célèbre programme communautaire de San Francisco datant de 1982 : ce sont des élèves qui sont médiateurs et qui interviennent dans les conflits entre élèves. La médiation réduit les tensions en réglant les problèmes les plus courants : bagarres, insultes, rumeurs, phénomènes de bouc-émissaire, vols d'argent, de vêtements, conflits familiaux, relations garçons-filles, etc. Certains domaines cependant ne relèvent pas de la médiation (drogue, armes, agressions caractérisées, etc.).

La médiation scolaire a été développée dans de nombreux Etats grâce à l'action d'un réseau national : NAME, association nationale pour la promotion de la médiation scolaire (1). Son travail repose sur une conviction : c'est dès l'école qu'il est possible d'acquérir d'autres comportements face aux conflits. Les enfants apprenant plus vite que les adultes, mieux vaut donc intégrer la gestion des conflits aux

programmes d'éducation. De plus, l'école est un lieu de mélange, de confrontation... un bon terrain d'expérimentation de la résolution des litiges et un apprentissage de la vie en société.

Suzanne Miller n'avait jamais entendu parler de résolution de conflit ni de médiation avant d'être nommée directrice-adjointe du lycée Gilmore, à Racine dans l'Etat du Wisconsin (2). Ce lycée de 1150 élèves (17,5 % de Noirs, 11,5 % d'Hispaniques et 71 % de Blancs) avait mauvaise réputation. Il y avait souvent des bagarres et les professeurs remplaçants refusaient d'y travailler. Suzanne Miller commença par réunir un comité de volontaires pour chercher des moyens de retrouver la paix dans le lycée. *"On a pensé à des modifications techniques, à la multiplication de surveillants... je savais toutefois que ce n'était pas là de vraies solutions. Il nous fallait quelque chose qui ait un effet permanent"*. En consultant de la littérature sur les conflits, elle est tombée sur le livre d'Helena Davis, une des pionnières du programme de médiation scolaire au sein du Centre communautaire de San Francisco. Avec une de ses collègues, elle a suivi une formation au Programme communautaire, puis a développé son propre programme pour le lycée Gilmore. La directrice est enthousiasmée des résultats obtenus. *"C'est l'aspect le plus passionnant de mon travail, dit-elle. L'humanité a un besoin fondamental : celui de savoir résoudre les conflits sans violence. Et c'est précisément cela que nous enseignons à nos étudiants"*. Suzanne Miller rencontre souvent des étudiants qui manifestent la volonté d'approfondir la médiation. Elle leur fait part de sa reconnaissance d'intervenir comme médiateurs dans les conflits et ils se sentent fiers des aptitudes qu'ils ont ainsi développées : *"On a des étudiants qui vont dans d'autres écoles pour servir de médiateurs. Les tribunaux leur demandent d'aider des familles où les enfants se disputent. Le programme de médiation a été à l'origine de changements dans notre quartier"*.

*"Quand je vois des enfants pratiquer la médiation en dehors de l'école, je vois le futur avec plus d'optimisme, souligne Carolyn Yoder, responsable du Centre de médiation d'Harrisonburg en Virginie. Si les enfants arrivent à résoudre leurs conflits à l'école, peut-être que, quand ils seront adultes, le monde paraîtra moins menaçant"*.

G.B.

(1) NAME, 425 Amity Street, Amherst, Massachusetts, USA

(2) Enquête réalisée par Annie Cheatham pour la revue Fellowship (septembre 1988). Adresse : F.O.R. Box 271, Nyack, NY 10960, USA.

# La médiation familiale

Entretien avec Madeleine DORY

*La médiation familiale s'intéresse aux différentes situations conflictuelles qui peuvent surgir au sein de la famille. Cependant, les expériences de médiation familiale ont surtout été développées autour des problèmes posés par le divorce. Il est vrai qu'en ce domaine l'institution judiciaire cause de gros dégâts. Cherchant résolument à définir un gagnant et un perdant, elle compromet toute relation future, ne serait-ce que pour gérer la garde des enfants ou le droit de visite. Madeleine Dory, l'une des initiatrices de la médiation familiale en Belgique, nous précise les enjeux de ces changements sociaux.*

**N**on-Violence Actualité : *En 1988, à Liège, vous avez fondé la première Ecole de Médiation Familiale qui préparait les médiateurs en deux ans. Depuis 1990 cette formation a été reprise par une Ecole de promotion sociale. Faut-il une aussi longue préparation pour être médiateur ?*

- **Madeleine DORY** : La médiation n'est pas un don inné. Je ne crois pas vraiment à l'existence de dons innés. Un enfant élevé par des loups ne peut devenir un être humain à part entière car il lui a manqué le contact avec les autres êtres humains, ses semblables.

Je pense toutefois qu'il existe des personnes plus aptes que d'autres à entrer dans la philosophie ou dans l'éthique de la médiation. L'éducation reçue, la façon dont elles ont pu maîtriser les épreuves de la vie, les ont déterminées à croire dans l'être humain et à faire le pari de la paix pour investir leur énergie dans la construction commune d'un monde plus juste et plus à l'écoute des besoins de chacun.

Il me semble aussi que tout être humain porte en lui le souci d'établir avec autrui une communication riche et créatrice en même temps qu'il développe une méfiance par rapport à la main-mise de l'autre sur lui. Tantôt c'est une inclinaison qui prend le dessus, tantôt c'est l'autre, en fonction des expériences passées, du code familial reçu et de la confiance que les adultes ont pu réserver à l'enfant au cours de son évolution.

- *Quelle serait, selon vous, la personnalité idéale du médiateur ?*

- **Madeleine DORY** : Le médiateur est celui qui croit avec énergie que la solution des problèmes et des conflits ne peut et ne doit être trouvée que par les personnes engagées dans la relation, si tordue soit-elle par ailleurs. S'il n'a pas cette foi dans le potentiel humain, il aura tendance à se substituer à ses consultants et à vouloir leur imposer sa solution à lui.

Je pense qu'une personne riche en imaginaire sera attentive à tout ce qui se dit et se fait dans l'inter-relation et qu'elle pourra attirer l'attention de l'un et de l'autre sur les informations échangées, sur ce que chacun dit, d'une manière verbale mais aussi d'une manière analogique, sur les contradictions que nous portons en nous entre les valeurs reçues, qui nous sécurisent, et les élans vers un dépassement de nous-mêmes, une plus grande autonomie, c'est-à-dire une capacité de résoudre des problèmes de plus en plus complexes.

Le médiateur doit, par ailleurs, avoir de l'autorité dans le sens où il est le meneur de jeu, celui qui ne se laisse pas mener dans des voies de garage, tout en essayant de comprendre pourquoi ses consultants réagissent de cette manière. La foi en l'être humain va nous inciter à chercher un sens positif dans tous les comportements, si aberrants soient-ils. Cela ne signifie pas approuver. Le médiateur n'est pas un censeur, il n'a pas à se situer sur le plan du jugement moral.

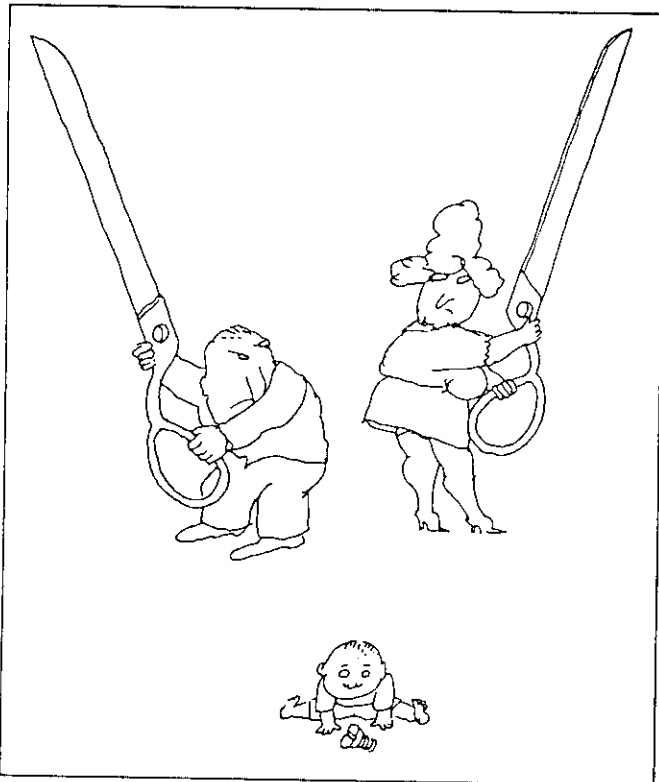
Il est là pour faciliter la relation en permettant à

chacun d'être entendu et respecté dans son point de vue.

Le médiateur est celui qui élargit le champ des solutions possibles. En montrant que chacun a tendance à privilégier sa propre vision du problème, en exhortant les consultants à entrer dans différents points de vue, il les amène à percevoir de multiples solutions et, finalement, à se mettre d'accord sur l'une d'entre elles, acceptables par chacun.

**- Dans la médiation familiale, quel est le rôle des enfants ?**

**- Madeleine DORY :** Chaque parent part du conflit qui l'oppose à l'autre en lui en attribuant la cause : c'est l'autre qui est méchant, malade ou fou. Si lui-même reconnaît avoir eu un comportement excessif, il le présente comme la conséquence du comportement aberrant de l'autre. Ces deux points de vue sont difficilement conciliables.



Dessin CMFM

Pour sortir de cet imbroglio, il faut cadrer le problème d'une manière plus large. Pour ce faire, on peut aider les deux parents à partir d'un point commun qui est leur amour pour leur enfant ou leurs enfants et leur souci de leur épargner toute souffrance.

L'enfant est dans ce cas le tiers-commun, celui qui a besoin de ses parents pour son éducation. En effet, pour se construire harmonieusement, l'enfant a impérativement besoin d'être en relation très proche avec deux types de personnes : celles qui peuvent lui apporter la sécurité et celles qui vont l'aider à s'adapter aux changements et à accepter les règles qui permettent sa

socialisation. Dans la société actuelle, le rôle sécurisant est garanti par la mère (elle garantit l'enfant contre l'anthropophagie des autres membres du groupe) tandis que le père est reconnu comme le garant de la socialisation (il garantit que l'enfant ne se noiera pas dans la relation duelle fusionnelle avec la mère, ce qui lui permet de devenir autonome et d'assumer la responsabilité de ses actes).

Etre garant c'est assurer que la dimension qu'on garantit est bien présente dans la vie de l'enfant, cela ne veut pas dire que père et mère soient stéréotypés dans leurs rôles et ne puissent exercer la fonction de l'autre garant. L'idéal serait même que les deux conjoints puissent alterner les rôles, sans pour autant être rivaux. Dans la mesure où le partage des rôles - et des tâches s'y référant - ne se fait pas équitablement, nous avons à faire à une famille où l'un des deux parents se vit comme le possesseur de ses enfants, ce qui a pour résultat d'éliminer l'autre parent de la relation, de ne pas le reconnaître dans sa spécificité et donc de priver les enfants d'un élément essentiel à la construction de leur personnalité. La période qui précède le divorce est difficile à vivre pour les enfants. Ils se rendent compte de l'éclatement futur de la famille et cela les angoisse d'autant plus que les projets ne sont pas exprimés devant eux. Les parents, par ailleurs, sont occupés par leurs propres émotions et ne sont plus aussi attentifs à ce que vivent leurs enfants.

Le rôle du médiateur est de permettre aux enfants d'assister à l'une ou l'autre séance, de façon à ce qu'ils puissent entendre prendre des décisions à leur sujet, quant à leur avenir. Il est important pour eux d'avoir devant eux l'exemple de parents qui arrivent, malgré leurs difficultés, à trouver un accord en tenant compte de leurs bien à tous.

Le médiateur doit, pour ce faire, attirer l'attention des parents sur le fait que les enfants ne demandent pas à être séparés de leurs parents, et qu'ils ne peuvent qu'être meurtris s'ils sont mis en position de devoir choisir un parent et rejeter l'autre.

**- Le coût d'une médiation reste symbolique pour chaque consultant (200FF environ actuellement, en Belgique). Dans la mesure où la médiation est reconnue d'utilité publique, comme la justice et complémentaiement à celle-ci, les pouvoirs publics ne devraient-ils pas financer les services de médiation ?**

**- Madeleine DORY :** Je crois qu'il serait grand temps que les pouvoirs publics essayent de résoudre les problèmes à la base, plutôt que de mettre en place, à grands frais, des palliatifs boiteux. Je pense par exemple à la prolifération des familles mono-parentales et aux conséquences pour les parents et les enfants. Pour les parents d'abord, car cette structure juridique donne un pouvoir énorme aux femmes tout en les chargeant d'un travail excessif et en favorisant leur paupérisation. Cela provoque également un malaise des hommes qui se trouvent mis à l'écart de l'éducation de leurs enfants, déresponsabilisés, dépossédés de



leurs tâches parentales qui se réduisent à payer pour leur progéniture. Conséquences pour les enfants ensuite, car dans la famille mono-parentale, ils perdent toutes possibilités d'identification au parent écarté. Ces enfants supportent quasiment des responsabilités de parents et deviennent des proies faciles pour la drogue et la violence.

Il serait moins coûteux et plus rationnel de mettre en place une structure permettant aux adultes en conflit de se séparer après avoir réglé leur contentieux et avoir pris une série de mesures permettant aux enfants de maintenir des contacts réels et profonds avec chacun des deux parents plutôt que de favoriser un mode de vie qui ne peut à la longue que produire des fruits amères et autrement coûteux et douloureux.

*- Quels sont vos rapports avec la justice ?*

- **Madeleine DORY** : Les choses bougent lentement. Nous avons essayé d'expliquer aux juges, procureurs, avocats, le sens de la médiation et ses avantages. Certains conseillent de prendre contact avec un médiateur, d'autres se contentent d'homologuer le contrat de médiation sans commentaire. Il reste un fond de méfiance qui ne facilite pas la collaboration.

*- A votre avis, la médiation devrait-elle être rendue obligatoire en cas de divorce, avant toute procédure judiciaire, comme c'est le cas au Canada par exemple ?*

- **Madeleine DORY** : Dans certains Contés du Québec et de l'Ontario, au Canada, on demande aux personnes qui divorcent de présenter à la Cour un accord qui agréé les deux parents. Ces personnes ont à leur disposition des boutiques de médiation gratuite pour les aider à mettre au point cet accord, ou la possibilité de recourir à des services de médiateurs travaillant en libéral. Ce qui est obligatoire c'est l'information que les avocats doivent donner sur les possibilités de médiation familiale. Je pense que cette solution est de loin plus intéressante qu'une médiation obligatoire. On ne peut pas forcer les gens à s'entendre, mais on peut leur conseiller d'entrer, avec l'aide d'un tiers, dans une démarche de paix leur permettant de rester responsables de leurs actes et d'œuvrer ensemble à trouver des solutions personnelles qui tiennent compte de leurs impératifs de vie.

*- Quel a été pour vous la plus grande difficulté, et le meilleur souvenir, dans les entretiens que vous avez menés en médiation ?*

- **Madeleine DORY** : Dans ma pratique de médiateur, j'ai toujours eu des difficultés à rester neutre lorsque je voyais un consultant mettre en place une stratégie habile, visant à manipuler l'autre pour son profit personnel. Je dois me défendre de mon côté

## Médiation familiale et divorce

**L**a médiation familiale ne remplace pas la procédure judiciaire et n'évacue pas le rôle de l'avocat : elle apporte une réponse aux questions relationnelles et affectives issues d'un divorce.

C'est un travail animé par un tiers neutre, professionnel de la relation, qui favorise l'écoute réciproque des deux parents, qui les aide à se pacifier par rapport au contentieux émotionnel qui les déchire, qui leur offre de rencontrer et de reconnaître leur souffrance à tous les deux et, enfin, qui les rend capables de négocier un contrat et de s'y tenir.

Ce contrat de médiation concerne surtout la continuité des responsabilités parentales durant et après le divorce mais également la façon dont les deux ex-conjoints vont s'y prendre pour se partager leurs biens communs.

Les objectifs de la médiation sont les suivants :

- aider les deux parents à renoncer à leur vie de couple avec ce qu'elle impliquait de dépendance psychologique et émotive ;
- aider chaque parent à entendre la souffrance de l'autre ainsi que ses attentes pour le futur ;
- négocier un contrat de partage des biens matériels ;
- se mettre d'accord sur l'éducation future des enfants.

Une médiation comporte de trois à six séances à raison d'une par semaine, pendant lesquelles différents thèmes vont être abordés. L'ordre d'apparition de ces thèmes n'est pas pré-établi.

"Don-Quichotte" qui m'empêche parfois d'aborder de manière sereine ce problème, et aider le "manipulateur" à mieux saisir ce qui l'amène à privilégier ce mode de communication.

Quant aux meilleurs souvenirs, ils ont principalement trait aux séances avec les enfants. Je ne peux m'empêcher d'être émue et émerveillée par l'intelligence et les qualités de cœur de ces enfants et adolescents qui saisissent très finement l'ambiguïté de leurs parents, leur ambivalence parfois, et qui peuvent dire des choses très justes à leur père et mère. On apprend beaucoup quand on donne la parole aux enfants et que l'on veut bien les écouter.

*Propos recueillis par  
Jean-François LECOCQ*

*Jean-François Lecocq est médiateur au Service de médiation générale de l'Université de Paix de Namur (Belgique).*

(1) Il existe actuellement en Belgique un "graduat" en médiation (le graduat est une étude supérieure non-universitaire). Cette formation est organisée dans deux écoles de promotion sociale et le titre est reconnu par l'Education Nationale de la Communauté française de Belgique. Les études durent deux ans. Elles comprennent 770 heures de cours, 160 heures de stages et la rédaction d'un mémoire.

# La médiation en entreprise

Isabelle FILLIOZAT

*Un nouveau mode de relations s'instaure dans les entreprises, qui se fonde sur l'information et la communication. La structure pyramidale fait peu à peu place à une structure dite "en réseau". Les communications transversales se développent. Chacun a de plus en plus d'autonomie, de responsabilité dans son secteur. Le respect de l'individu est parmi les valeurs affichées. Les entreprises se rendent compte que si elles veulent survivre et se développer, elles doivent privilégier les "moyens humains"...*

**A**près l'ère de la technologie paraît celle des ressources humaines et de l'information. La fonction d'encadrement évolue en conséquence. Les jeux de pouvoir commencent à avoir du mal à remplacer les compétences. Les salariés sont plus souvent rebelles. Les anciens chefs voulaient dominer, imposer, diriger. Les nouveaux chefs veulent animer, négocier, déléguer. Mais comment ? Entre le chef copain et le chef parent, y a-t-il une autre option ? Dans les stages de formation professionnelle où naissent les comportements de demain, on voit poindre un nouveau style de chef : l'animateur/médiateur. La mission du cadre est d'animer son équipe. Qui dit équipe dit relations interpersonnelles et donc souvent conflits. Travailler ensemble n'est pas simple, chocs de caractères, différences culturelles et d'éducation, rythmes et modes de travail. L'harmonie, c'est la fluidité des relations entre les parties. Elle existe quand chacun a sa place dans le groupe et fonctionne avec les autres. Elle naît donc de l'affirmation et de la confrontation des individus et de leurs différences. L'obéissance et la soumission mènent à l'ordre (provisoire) mais certainement pas à l'harmonie. Issues du modèle patriarcal, les relations hiérarchiques reproduisaient (reproduisent encore...) le schéma parental. Les salariés se plaignent : "on nous traite comme des enfants", mais les cadres se plaignent aussi : "ils se comportent comme des enfants". Le parent/le chef sait tout, a toujours raison. Il protège et punit, il prend les décisions, fait régner l'ordre dans la famille/le service. Mais la méthode autoritaire n'est plus de mise, elle ne marche plus : les "il faut/on doit" sont devenus inefficaces. Les conseils ne sont pas suivis, les gens ne se conforment

plus. Impuissants, les cadres jettent des : "Débrouillez-vous tout seuls". Comme dans l'éducation des enfants, la phase autoritaire a suivi la phase laxiste.

Nous arrivons aujourd'hui à une autre étape, l'implication non dirigiste, la responsabilité en interdépendance. Sont donc privilégiées, l'écoute, la négociation et la médiation.

## Les cadres font de la médiation

Encadrer, c'est au jour d'aujourd'hui, de la médiation permanente : à l'intérieur de l'équipe ou du service, entre le service et le reste de l'entreprise, entre l'intérieur et l'extérieur, avec les clients, les fournisseurs...

En cas de conflit important, l'idéal serait certainement de pouvoir avoir recours à un médiateur extérieur au service ou même mieux, à la société.

On croit souvent que pour aider à résoudre un problème, on doit posséder un maximum d'informations. En réalité, on est meilleur médiateur lorsqu'on n'y connaît rien, car on est alors moins tenté de prendre parti ou de résoudre le problème à la place des gens. Mais la possibilité de rencontrer une personne extérieure n'existe pas toujours. La fonction de médiateur est donc souvent dévolue au cadre. Il entre dans sa fonction d'aider les personnes de son équipe à communiquer entre elles, de les aider à résoudre sans toutefois prendre le pouvoir sur elles, donc sans se vivre dans l'obligation de trancher ni de se sentir responsable de la résolution du problème. Il se veut "facilitateur", mais non pas juge. Un cadre aujourd'hui a besoin

d'acquérir les capacités d'écoute et de reformulation nécessaires pour permettre à chacun de s'exprimer et d'être entendu. Tout le monde aime être bien avec les autres, ce n'est jamais de gaieté de cœur que l'on se fâche. Et pourtant, il y a de bonnes raisons pour se fâcher. Mais ce sont des raisons que la raison ne connaît pas toujours. Les racines de nos disputes et de nos malentendus sont souvent irrationnelles et inconscientes. Des conflits se nouent parfois au premier regard.

## Interdire les dévalorisations

A interprète le comportement de B en fonction de son propre cadre de référence, en oubliant que B ne fonde pas son comportement sur les mêmes références. Il agit envers B en fonction de son interprétation. B interprète à son tour le comportement de A à son égard, réagit... Le système s'instaure et se renforce à chaque échange. Les relations conflictuelles sont des cercles vicieux desquels il est fort difficile de sortir.

Chacun tente d'avoir raison, d'imposer son point de vue. Parce que chacun est sûr de lui et de ce qu'il a compris de l'attitude de l'autre. On est dans la compétition, dans le jeu de pouvoir. Le médiateur est un tiers permettant une issue hors de la compétition. La médiation, au sens large, c'est permettre à chacun de dire et d'être entendu, d'écouter et d'entendre l'autre. Le médiateur aide chacun à sortir de son égocentrisme et à se représenter le point de vue de l'autre, de façon à comprendre ses motivations et ses attentes, à saisir les raisons de son attitude. Il interdit les dévalorisations et régule les échanges.

Sylvie et Brigitte travaillent ensemble depuis douze ans, elles se tolèrent mais ne s'apprécient pas. Chacune pense que l'autre ne l'aime pas. La situation aurait bien pu durer ainsi encore quelques années. Il est communément admis qu'*on ne peut s'entendre avec tout le monde*. Elles sont cependant amenées à participer ensemble à un stage de relations humaines. Au début du stage elles s'installent le plus loin possible l'une de l'autre. Un exercice de médiation met au jour l'origine du problème. Le jour d'arrivée de Brigitte dans le service, Sylvie lui a fait une réflexion sur ses vêtements. Elle ne voulait certes pas cette remarque désagréable, bien au contraire. Nous l'avons découvert au cours de la médiation, elle avait vu cette jupe la veille dans une boutique, l'avait trouvée jolie, avait failli l'acheter... Pourtant Brigitte a interprété la remarque comme un rejet, et de ce jour s'est méfiée de Sylvie... Le cercle vicieux s'est installé.

## L'histoire de Sonia et Docteur Psy

Un autre exemple, dans un cadre hospitalier cette fois. Un malade, valide, demande à être lavé par l'infirmière. Il ne veut pas être seul dans la salle de

bain. L'infirmière refuse de l'accompagner. "*Monsieur X est tout-à-fait capable de se baigner seul*" dit-elle. Lors d'une réunion de service, le psychiatre insiste sur l'importance qu'il porte à ce que les soignants fassent ce que le malade demande. L'infirmière et le psychiatre se heurtent. L'infirmière, appelons-la Sonia, sort en claquant la porte. Ils opposent leurs points de vue. L'intervention d'un médiateur est nécessaire. Voici le contenu de leur entretien à trois. Appelons le psychiatre DrPsy (1).

Les trois personnes sont installées dans un lieu neutre. Les deux parties ont au préalable signifié leur accord sur la procédure de médiation et sur leur réelle intention de trouver une solution à leur différend.

- Le médiateur : Sonia, voulez-vous commencer à parler ? DrPsy, je vous propose d'écouter Sonia dans un premier temps sans l'interrompre. Vous aurez la parole ensuite.

- Sonia : Je ne vois pas pourquoi je devrais aller dans la salle de bains avec Mr. X. Il est tout à fait capable de se débrouiller tout seul. Et il n'arrête pas de nous provoquer et d'escalader dans ses demandes. Il n'a pas besoin de nous, vous nous demandez d'y aller mais je ne suis pas d'accord, c'est tout à fait exagéré, nous ne sommes pas là pour ça.

- Médiateur : DrPsy, qu'entendez-vous de ce que Sonia vous dit ?

- DrPsy : J'entends que Sonia et les infirmières refusent de faire leur travail.

- Médiateur : Sonia, est-ce cela que vous avez dit ?

- Sonia : Ah non, pas du tout. Mon travail c'est d'assurer les soins aux malades réellement dépendants. Mais pas de dorloter les malades valides. En plus, je pense que ce n'est pas bon pour lui. Le problème, c'est que je pense que si je vais dans la salle de bain, j'accède à sa demande mais il me manipule. Mr X cherche tout le temps à manipuler son entourage. Et si je rentre dans son jeu, je ne vois pas comment ça peut l'aider à retrouver son autonomie ! Mon travail c'est d'aider les gens à sortir de l'hôpital, pas d'entretenir leur dépendance.

- Médiateur : DrPsy, avez-vous entendu ce que Sonia exprime ?

- DrPsy : Ce n'est pas à vous de juger cela. C'est moi qui suis compétent pour savoir ce dont il a besoin.

- Médiateur : J'entends que vous avez un avis, mais avant de l'entendre je vous demande de reformuler ce que vous avez compris de ce que Sonia a exprimé.

- DrPsy : Elle dit qu'elle n'a pas envie d'accompagner le malade dans la salle de bain, j'ai très bien compris.

- Médiateur : Non, elle n'a pas dit ça. Veuillez reformuler la totalité de ce que Sonia a exprimé.

- DrPsy : Elle se sent manipulée par Mr X.

- Médiateur : Est-ce que c'est ça, Sonia ?

- Sonia : Oui, et je pense que ce n'est pas sain de rentrer dans son jeu.

- Médiateur : A vous, DrPsy. Qu'en pensez-vous ?

- DrPsy : Il est certain que Mr X a tendance à vou-

loir manipuler son entourage. Mais vu sa pathologie, il a de gros besoins régressifs. Je pense que c'est bon pour lui de sentir qu'on peut s'occuper de lui comme ça.

- Médiateur : Sonia, dites au DrPsy ce que vous avez compris de ce qu'il vient de dire.

- Sonia : Vous me dites que Mr X est manipulateur mais qu'il a besoin d'être materné.

- Médiateur : DrPsy, reconnaissez-vous votre pensée dans ces paroles ?

- DrPsy : Oui, c'est bien ça que j'ai dit et je trouve inadmissible qu'une infirmière se permette de juger...

- Médiateur : Je vous demande de ne pas lancer d'attaques de ce style. Nous sommes là pour résoudre un différend entre vous. D'autre part, je vous propose de parler directement à Sonia qui est devant vous, plutôt que d'utiliser la troisième personne du singulier en disant "une infirmière". Ce qui est agressif et ne permet pas d'avancer dans la résolution de votre opposition. Veuillez reformuler votre remarque en vous adressant à Sonia.

- DrPsy : Non, non, je retire ce que j'ai dit. Mais cet homme est un malade et il a besoin de soins. Je comprends que ce ne soit pas toujours facile mais c'est votre travail.

## Rétablir l'égalité de droit entre les deux parties

- Sonia : Cet homme est ambigu et ça me met mal à l'aise. Je ne refuse pas du tout de faire mon travail, mais nous sommes dans un service de médecine. Si l'accompagner dans la salle de bain entre dans le cadre de sa thérapie parce qu'il a des besoins de régression, je pense d'une part que vous auriez pu nous l'expliquer plutôt que de simplement nous donner l'ordre de le laver et d'accéder à toutes ses demandes. D'autre part, je n'ai pas choisi la psychiatrie, je ne suis pas compétente pour ces problèmes et dans un service de médecine on n'a pas le temps. Et puis, pourquoi ce malade n'est-il pas en psychiatrie ?

- Médiateur : DrPsy, que comprenez-vous de ce que Sonia vous dit ?

- DrPsy : Vous êtes fâchée que je ne vous ai pas expliqué le cas de ce malade et vous pensez que ce n'est pas de votre ressort.

- Sonia : C'est ça.

- DrPsy : C'est vrai, je n'ai pas pris le temps de vous parler de ce cas. Je n'ai pas pensé qu'il poserait tant de problèmes... Et, s'il est équivoque, je comprends votre réticence. Je vais le voir, en discuter avec lui. Et je vous propose que nous en parlions ensuite. Est-ce que cela vous va ?

- Médiateur : Sonia ?

- Sonia : Oui, bien sûr. Il me paraissait important de ne pas faire n'importe quoi. Et si vous vous occupez de lui et que nous pouvons en parler, c'est déjà mieux. Ceci dit, je continue de penser que ce malade n'est pas à sa place dans un service de médecine.

- DrPsy : Il n'y avait pas de place en psychiatrie mais je suis d'accord que ce n'est pas vraiment de votre ressort. Je vais voir ce que je peux faire pour trouver une autre solution d'hospitalisation pour ce malade.

La médiation permet de rétablir l'égalité de droit entre les deux parties et de sortir des jeux de pouvoir liés à la pression de la hiérarchie.

Le problème apparent, celui autour duquel on se dispute, est rarement le problème réel. En l'occurrence, le problème n'était pas, comme le prétendait le psychiatre, le refus d'obéir de Sonia, mais bien, pour elle, d'être informée, respectée dans son rôle et sa fonction par le médecin psychiatre. On reste souvent stupéfait devant l'efficacité d'une médiation. La simple présence du tiers calme les esprits et prépare à la conciliation. Elle permet de sortir de la compétition et de la dynamique "l'un gagne et l'autre perd". Grâce à la présence du médiateur, chacun se sent entendu et pris en compte, et peut quitter la table de négociation la tête haute. Des conflits que l'on pensait insolubles, qu'on s'était même pris à croire endémiques, se défont en peu de temps.

Les formateurs intervenant dans les stages de formation permanente jouent souvent aujourd'hui le rôle de médiateurs dans les entreprises. Il est dommage qu'on ne fasse appel à un médiateur qu'en cas de conflit grave. Ce sont les oppositions minimales qui à la longue sapent la motivation, bloquent les énergies, freinent l'évolution d'une société. On pense souvent que cela n'en vaut pas la peine. Mais c'est parce qu'on ne sait pas encore assez que c'est possible de trouver des solutions.

Pourquoi rester avec des conflits quand on peut faire autrement ?

I.F.

*Isabelle Filliozat est psychothérapeute, auteur de plusieurs ouvrages dont "Trouver son propre chemin", Ed. L'âge du Verseau, 1991, et "L'alchimie du bonheur", Ed. Dervy, 1992.*

(1) Bien que dans les hôpitaux aussi les choses progressent, et que les services dans lesquels médecins et infirmières s'appellent par leurs prénoms soient de plus en plus nombreux, la hiérarchie est encore très présente et se marque dans la façon de s'adresser à l'autre. Les infirmières sont nommées par leurs prénoms, les médecins par leurs noms précédés de l'honorifique "docteur" voire "professeur". "Monsieur le Professeur" a tout de même tendance à tomber en désuétude, bien qu'encore fort souvent employé par les malades.

# La médiation pénale

Jacqueline MORINEAU

*En France, les expériences de médiation pénale sont nombreuses. Des dizaines de juridictions ont mis en place des équipes de médiateurs dans les villes, les quartiers. Les affaires traitées sont en général liées aux problèmes de voisinage, aux coups et blessures. Dans ces domaines, la voie pénale est particulièrement insatisfaisante et notamment pour prendre en compte les conditions de vie quotidienne et les relations à restaurer. La médiation ne serait-elle qu'une solution pour désengorger les tribunaux ?*

**L**a médiation pénale est en fait une approche nouvelle, qui ne va pas sans susciter l'étonnement de ceux qui sont convoqués à y participer. Certains arrivent avec leur avocat, d'autres imaginent se trouver devant un Tribunal, d'autres encore pensent que la prison est de l'autre côté de la porte. Mais chacun a le droit d'accepter ou de refuser cette médiation, pour laquelle les entretiens préliminaires sont déterminants.

Le caractère informel de la première rencontre aide les intéressés à parler librement de leur expérience. Ils sont souvent flattés, touchés même, que quelqu'un s'intéresse à leur histoire. Les sentiments négatifs avec lesquels ils arrivent (colère, haine, vengeance...) diminuent souvent d'intensité au cours de l'entretien, le registre change, la demande devient autre, le non-dit derrière le dit fait son apparition. Une relation de confiance commence à s'établir puisque le médiateur ne formule aucun jugement, aucun désir d'établir la vérité. Il aide seulement la personne en face de lui à parler. Celle-ci se sent souvent déjà moins seule avec son problème. Elle a pris du recul.

Lorsque les deux parties ont accepté la médiation, une date est fixée. Le jour venu, trois médiateurs et un superviseur attendent autour d'une table. Ils ont été mis au courant du dossier succinctement pour pouvoir mieux garder leur neutralité. Un juriste donne préalablement, si nécessaire, des informations juridiques.

Quand les parties arrivent, elles reconnaissent un de ceux qui étaient présents à l'entretien préliminaire, ce qui détend l'atmosphère. L'accueil chaleureux des médiateurs y contribue aussi. Ils expliquent que chacun va commencer par raconter son vécu de l'affaire, sans être interrompu. Lorsque ces deux versions auront été exposées, un médiateur en fait la synthèse et tente de provoquer les échanges.

Le médiateur a un rôle précis : il facilite à chacun l'expression de son vécu, afin de l'amener à identifier les sentiments qui l'ont fait agir. La médiation offre ainsi un espace privilégié, parfois unique pour certains, dans lequel il devient possible de sortir de son rôle, de devenir soi-même.

La médiation accueille le désordre pour permettre d'identifier, clarifier, puis accepter et transformer la relation conflictuelle. C'est cette rencontre, à un tout autre niveau, qui va permettre l'aboutissement de la médiation, même si elle ne résoud pas toujours le conflit. Cet aspect est, dans un sens, secondaire, car l'important c'est la rencontre de chacun avec lui-même d'abord, avec l'autre ensuite, et la réparation interne que chacun va vivre, grâce au rééquilibrage de la relation.

## Le "langage" de la violence

Il reste maintenant à se demander pourquoi la violence est choisie plutôt que d'autres formes de solution dans les cas de conflit. La médiation permet de répondre en partie à cette question.

Le travail qui s'y est fait permet d'identifier les sentiments moteurs qui ont provoqué les réactions des parties. Il devient possible de reconnaître les causes qui les ont provoquées et ont entraîné l'explosion de la violence. Celle-ci est la manifestation d'un vécu d'émotions très fortes qui n'arrivent plus à s'exprimer et à se contrôler. Le blocage de la communication crée la douleur. Cette douleur insupportable va stimuler les pulsions d'agressivité qui existent en chacun de nous et provoquer la violence, seul langage qui reste pour atteindre l'autre.

Dans chaque cas, les parties arrivent à la médiation encore traumatisées par l'expérience de violence

vécue, toujours très fraîche dans leur mémoire et parfois aussi dans leur corps. Or, dans la plupart des médiations, le sentiment de violence vécu initialement, va faire place, à la fin de la rencontre, à un sentiment opposé : l'apaisement. Les gens repartent rassurés, la peur faisant place à une certaine confiance. Telle personne, qui n'osait plus sortir de chez elle sans être accompagnée par son mari, peut sortir seule à nouveau, n'ayant plus peur de rencontrer son voisin.

On constate alors que la peur, l'humiliation, le sentiment de rejet, l'incompréhension, qui sont parmi les sentiments moteurs les plus fréquents, sont responsables du déclenchement de la violence. Celle-ci apparaît très souvent, en fin de médiation, comme un acte honteux, regrettable, incompréhensible de la part de celui qui l'a commis.

## Apaiser la souffrance

Chaque conflit s'exprime souvent à de multiples niveaux : social, culturel, ethnique, de génération... Dans la violence, il arrive à la phase ultime de son vécu, parce que c'est la dernière issue. La médiation va reprendre là où apparemment il ne restait plus d'autre voie de sortie. Elle va traiter directement de la souffrance et elle va rejoindre dans sa démarche cathartique les sources grecques de notre culture.

La tragédie grecque s'est en effet concentrée sur l'étude des souffrances humaines les plus profondes, les amenant à un tel paroxysme qu'il ne restait plus qu'à les transcender. Du chaos devait naître autre chose, sinon c'était le retour au néant. Le chœur était le porte-parole de la voie publique, de la voix du bon sens. Ce rôle est maintenant repris par les médiateurs.

Dans un autre contexte, E. Leroy (1) a illustré comment des Africains résolvent leurs situations conflictuelles grâce à la parole. L'oralité juridique qu'il a rencontré dans leurs tribunaux peut être une forme de justice préférable à la solution imposée. Elle s'apparente étonnamment aux catégories de l'histoire du droit grec et aux trois phases de la médiation :

- dans un premier temps, celui de la "theoria", l'expression des faits et du vécu de la situation est donnée : cela correspond à la première phase de la médiation ;

- dans un deuxième temps, celui de la "crisis", la confrontation des enjeux et des sentiments amène l'évolution du conflit vécu et la possibilité de déterminer les nouveaux termes de la relation : c'est la seconde phase de la médiation ;

- dans un troisième temps, celui de la "catharsis" ou phase de purification, c'est le retour à l'ordre : c'est la phase finale de la médiation.

Ainsi se rejoignent des sagesses d'origine différente, mais proches dans leur déroulement temporel. Nous découvrons ainsi que rien n'a été inventé dans la

médiation, mais que celle-ci s'intègre dans un processus millénaire qui cherchait à apaiser la souffrance humaine et qui permettait de passer du désordre initial à l'ordre final, grâce à la phase ultime de purification, aboutissement de l'expression provoquée de la souffrance. Le passage de la violence à une forme d'apaisement participe de cette transformation.

La Justice aurait-elle retrouvé sa vocation de Sagesse suprême chère à Socrate ?

J.M.

*Jacqueline Morineau est Directrice du Centre de Médiation et de Formation à la Médiation. Ce Centre pratique des médiations notamment à partir des dossiers transmis par le Parquet de Paris. CMFM, Centre de Médiation et de Formation à la Médiation, 18 rue Tournefort, 75005 Paris. Publication : La Feuille des Médiateurs.*

(1) E. Leroy, *L'ordre négocié : l'oralité juridique et les mutations techniques et sociales*, Cahiers S.T.S., Editions du CNRS.

## Statistiques du CMFM

Le Centre de Médiation et de Formation à la Médiation a travaillé avec le Parquet de Paris en 1985 et 1986. La collaboration a repris en 1989 avec la 7<sup>ème</sup> section du Parquet de Paris qui est saisie de plaintes pour coups et blessures, puis avec les sections traitant des vols et des délits mineurs. De septembre 1990 au 15 mai 1991, le CMFM a reçu 113 dossiers du Parquet de Paris. Il s'agit, dans la majorité des cas, de conflits de voisinage, de famille ou du travail. Chaque dossier donne lieu à un rapport transmis au Parquet.

Sur 96 dossiers traités : aucune des parties ne s'est présentée dans 12 cas, une seule partie s'est présentée dans 20 cas, l'une des parties a refusé la médiation dans 6 cas. Il y a donc eu 58 médiations, parmi lesquelles 7 n'ont pu être menées pour diverses raisons.

Sur les 51 médiations effectuées :

- 6 n'ont pas abouti à un retrait de plainte bien qu'un travail de réparation ait pu se faire. Il est important de souligner cet aspect malgré l'apparent échec de la médiation.

- les 45 médiations restantes ont toutes abouti à l'abandon de la poursuite judiciaire et à un accord.

# La médiation intra-psychique

Malika BELKASSAN

*Par conflit on n'entend pas seulement le différend qui oppose deux personnes ou deux groupes. Un conflit peut aussi se développer à l'intérieur même d'une personne. On parle alors de conflit intra-psychique. La médiation constitue la base de la thérapie proposée par le psychothérapeute.*

**L**e champ de la psychologie s'intéresse depuis ses origines à la question du conflit, en l'abordant sous l'angle du conflit intra-psychique. Par ce terme, entendons l'idée que, dans une personnalité, plusieurs instances psychiques peuvent avoir des exigences contraires. Certains conflits se résolvent spontanément, d'autres nécessitent l'intervention d'une aide extérieure. Dans cette dernière hypothèse, l'objectif du thérapeute est d'aider la personne à prendre conscience des aspects d'elle-même qui sont concernés par le conflit qu'elle souhaite résoudre, à rétablir une relation de confiance et d'écoute avec chacun de ces protagonistes intérieurs, et à conserver pendant tout le processus un rôle neutre de médiateur visant à faciliter un accord.

## Les protagonistes intérieurs

Il faut tout d'abord localiser le conflit. Il peut arriver que la personne soit d'emblée consciente qu'un conflit est à l'œuvre en elle. Elle dira alors : *"Je souhaite arrêter de me battre avec moi-même"* ou *"J'ai un ennemi intérieur"* ou encore plus simplement : *"Je suis en conflit"*. Mais il se peut aussi, et c'est souvent le cas, que la personne ignore qu'elle est en conflit et exprime seulement un malaise diffus, ou une incapacité à réaliser tel ou tel type de projet.

Il est important de savoir détecter si le problème alors évoqué est de type conflictuel. Il faudra au thérapeute une écoute attentive afin de repérer si, derrière le "je" qui parle, ne se cache pas en fait plusieurs aspects du "je" qui auraient des opinions divergentes. Ainsi, par exemple : *"Je veux faire telle chose (disons du sport), mais je n'y arrive pas"*. Il y a alors chez l'individu au moins deux "je" : la partie qui veut faire du

sport, et dont la personne est consciente, et une autre partie qui ne veut pas. Cette seconde partie inconnue se manifeste de différentes façons. Symptômes physiques, maladies, voire même accidents vont en quelque sorte obliger la personne à considérer que "quelque chose ne va pas" et à prendre en compte l'aspect refoulé d'elle-même qui doit recourir à la violence pour se faire entendre.

Un exemple assez familier en est la "grippe" qui survient au bon moment chez une personne qui ne tient pas assez compte de ses besoins de repos : la partie qui souhaite se reposer, se heurtant à un refus "officiel", va s'arranger autrement pour obtenir ce qu'elle veut. Dans le même registre, mais beaucoup plus grave, on trouve le problème cardiaque du cadre qui a pendant des années fait passer sa carrière et les parties de lui qui "en voulaient" avant la reconnaissance de ses besoins plus profonds. La ou les parties qu'il a négligées se manifestent brutalement un jour, un peu comme si elles avaient attendu leur heure pour faire la révolution (1).

On peut aussi consulter un thérapeute sans attendre d'être submergé ou mis au pied du mur par son inconscient.

Le thérapeute fait une sorte d'état des lieux des différentes instances en présence et écoute leurs demandes afin d'améliorer la cohérence interne de la personne. Le changement consistera à intégrer dans sa vie les besoins qui lui seront révélés par ce travail d'écoute et de re-connaissance d'elle-même.

Le cadre de travail qui est proposé à la personne est un cadre de communication : *"Nous allons vous aider à faire dialoguer entre elles des parties de vous qui sont en conflit, vous n'aurez qu'à observer leur dialogue et à les aider à négocier du mieux possible"* (2).

Une fois détectée et localisée la présence du conflit, et la décision prise d'améliorer le dialogue intérieur, il faut identifier les protagonistes. Il s'agit en quelque sorte de trier les parties en présence, puis d'apprendre à les reconnaître. Ce travail se fait souvent au moyen d'une visualisation où apparaissent sous forme de personnages symboliques, les instances qui se disputent.

## Rétablir la relation avec soi-même

Reprenons l'exemple du sport évoqué plus haut, à travers le commentaire d'une séance avec M..., ingénieur de 45 ans, qui se plaint d'un blocage systématique du genou. En approfondissant la plainte, M... en arrive à formuler que son genou l'empêche surtout, en fait, de jouer au tennis avec ses collègues.

Nous détectons là une structure conflictuelle du type : "Je" veux (faire du sport) mais Y (le genou) m'en empêche.

Nous lui proposons d'envisager la situation sous l'angle suivant : deux parties de moi sont en opposition sur la question du sport, celle qui veut courir et celle qui bloque le genou. Il accepte la proposition et est alors invité à se relaxer et à laisser venir en imagination chacune des deux parties en leur donnant un territoire distinct : par exemple la main droite pour celle qui veut faire du sport et la main gauche pour celle qui bloque.

M... visualise d'abord la partie sportive. Elle se présente spontanément à lui sous la forme d'un fringant athlète grec, et M... se met à rire. Nous lui recommandons d'accepter complètement l'image, sans jugement, car elle surgit de son inconscient et apporte donc des informations qui vont être importantes. Nous lui proposons alors de saluer ce "fringant athlète" et de lui demander son nom... Le personnage imaginaire "répond" qu'il s'appelle Ulysse (3).

M... est ensuite invité à laisser "Ulysse" pour un petit moment, et à se tourner de l'autre côté, vers sa main gauche, pour laisser venir le personnage représentant la partie qui bloque. Un peu plus lentement arrive, en boitillant, un "chevalier en armure de l'époque du Moyen-Age". L'armure est lourde et rouillée, M... a du mal à accueillir et saluer ce nouveau personnage car il lui en veut (4). M... salue le chevalier, une première fois sans conviction puis, sur l'insistance du thérapeute, une seconde fois plus aimablement. Dans l'imaginaire de M..., le chevalier

retire son casque et apparaît sans visage. M... est invité à lui demander son nom. Le chevalier répond "Alarme". M... se trouve donc en présence de deux parties de lui en conflit, localisées chacune dans une main et appelées respectivement "Ulysse" et "Chevalier Alarme". Le thérapeute va continuer de guider M... pour qu'il améliore sa communication avec ces deux parties, et par la suite, leurs relations entre elles.

La personne va être invitée à reconsidérer chacune des parties sous l'angle de son "intention positive", déterminer son rôle, son intention. Il s'agit de séparer l'intention (considérée a priori comme toujours positive) du comportement. M... se tourne à nouveau vers "Ulysse" pour lui demander quelle est sa fonction : prendre soin du corps de M... pour qu'il reste jeune. M... est invité à apprécier la fonction d'Ulysse et sentir combien cette partie lui est utile. M... le fait avec plaisir car, comme on l'avait compris, il apprécie cet aspect de lui-même.

## Réunir les parties en présence

L'étape la plus difficile est d'aider M... à apprécier le "Chevalier Alarme" car il a, pour l'instant, une mauvaise relation avec lui. Le thérapeute va lui répéter plusieurs fois que ce chevalier a aussi une intention





positive, même si elle n'est pas apparente au premier abord, et que le but de l'exercice est justement d'aider le Chevalier à pouvoir s'exprimer autrement qu'avec des symptômes. Enfin, M... accepte et pose la question au "Chevalier Alarme" : "*Quelle est ta fonction ? Qu'est-ce que tu essaies de faire pour moi en me bloquant le genou ?*" (5).

La réponse du Chevalier est la suivante : "*Je suis la partie de toi qui n'a pas de visage*". M... insiste et repose la question, il montre maintenant des signes de réelle curiosité pour la suite du dialogue.

Le Chevalier continue : "*Je veux que tu prennes le temps de t'occuper de ton visage...*". M... commence à rougir, une émotion apparaît sur son visage. Le Chevalier représente une image de soi détériorée que M... a de lui-même et qu'il avait refoulée depuis son adolescence, en construisant par dessus un personnage social beaucoup plus valorisant. A ce stade de l'exercice, M... est très ému, et ne fait plus aucune objection à la proposition du thérapeute de remercier le Chevalier pour son intention, et d'apprécier combien cette partie lui a été utile, même si elle a dû rester cachée pendant toutes ces années. Dans l'imaginaire de M..., l'armure du Chevalier devient alors plus brillante.

Ce n'est plus le thérapeute qui, dès lors, est médiateur entre la personne et les parties, mais la personne elle-même qui agit comme un hôte présentant des invités. Les parties vont pouvoir entrer en relations. Les instances psychiques étant reconnectées, la discussion passe d'un cadre de conflit à un cadre de négociation active.

## Vivre en paix intérieure

Le résultat du dialogue entre les deux personnages est qu'Ulysse va aider le Chevalier à quitter peu à peu son armure, pour apprendre à évoluer dans le monde social. En échange, le Chevalier va enseigner à Ulysse l'introspection et l'écoute de soi. Le Chevalier renonce à bloquer le genou pour se faire entendre, à la condition qu'un temps lui soit régulièrement consacré.

M... est ensuite invité à demander s'il reste une objection quelconque à cet accord. Aucune objection ne se manifeste et les parties marquent leur accord définitif en signant "une sorte de parchemin"...

M... est maintenant complètement relaxé et paisible, ses deux mains qui s'étaient rapprochées au moment où il a présenté les parties entre elles, sont maintenant posées l'une sur l'autre, sur son ventre. Le thérapeute lui laisse tout le temps nécessaire pour finir d'intégrer l'expérience, puis l'invite à imaginer une circonstance prochaine où il va pouvoir expérimenter dans le concret le nouvel accord entre lui et lui-même. M... évoque alors une prochaine réunion pour son travail, et se visualise entouré de ses collègues. Quelques minutes plus tard, M... pousse un soupir et ouvre les yeux. L'exercice est fini.

La médiation intra-psychique utilise des processus similaires à ceux de la négociation de groupe. On pourrait aussi, à certains moments, parler de "poli-

tique" intra-psychique, où le thérapeute jouerait le rôle de négociateur pour la paix, et où les accords conclus ressembleraient à des accords internationaux.

La conséquence immédiate de la résolution du conflit se traduit par l'arrêt du symptôme, et l'accès à une plus grande connaissance de soi. Intériorisant la notion d'intention positive, elle va cesser de considérer qu'elle a des ennemis à l'intérieur de son esprit, ce qui en d'autres termes peut s'appeler "vivre en paix". En fait, lorsqu'elle détectera un conflit, elle saura s'appliquer la méthode à elle-même, développant alors une nouvelle partie qu'on pourrait appeler son "médiateur interne". La disparition des conflits internes va laisser beaucoup plus d'énergie disponible pour la croissance, la créativité, et l'épanouissement.

Enfin, lorsque la personne aura suffisamment reconstruit sa cohérence interne, elle sera beaucoup plus à même de faire face à des situations conflictuelles externes. Elle pourra alors y employer les mêmes techniques pour écouter ses interlocuteurs, identifier leur intention positive, inventer des contrats, etc.

M.B.

*Malika Belkassan est psychothérapeute.*

(1) Lire à ce sujet l'article d'Isabelle Filliozat *La maladie, un compromis*, paru dans la revue *Alternatives Non-Violentes*. I. Filliozat cite notamment ce témoignage : "*Martine vient me voir, elle a un cancer du sein qui se propage très vite, trop vite. Mariée à un homme qu'elle n'aime plus, elle a deux enfants de 5 et 7 ans. Elle aime un autre homme, qui l'aime... Ils voudraient vivre ensemble, mais elle ne s'autorise pas à quitter son mari. Totalement coincée dans une vie qui la rend malheureuse, elle ne peut ni partir ni rester, elle vit dans un état de tension permanente. Le stress fait son œuvre. De cette situation sans issue, Martine s'échappe dans la mort. Parce qu'elle ne veut pas faire de mal à son mari ou à ses enfants, elle va leur faire bien plus mal en partant finalement bien plus loin, mais la maladie lui enlève la responsabilité. Car, dans notre société, la maladie, hélas, déresponsabilise !*". (A.N.V. n° 80, octobre 1991, 16 rue Paul-Appell, 42000 Saint-Etienne).

(2) L'objectif proposé sera de faire connaissance avec la "partie numéro 2", la comprendre et l'aider à dialoguer avec la "partie numéro 1", selon les termes du "modèle des parties" mis au point par les psychologues américains Richard Bandler et John Grinder, dans les années 70.

(3) Précisons qu'à partir du moment où la personne se relaxe et accepte d'accueillir des parties d'elle-même, elle entre automatiquement dans un léger état de transe dû à la dissociation que provoque le fait de se parler à soi-même. Les images qui surgissent alors sont très souvent surprenantes pour la personne, car elles ne sont pas volontaires. On peut parler à ce propos d'un travail à l'interface entre le conscient et l'inconscient.

(4) Ici on note une réaction courante : lorsque commence à se manifester la partie qui a été obligée d'envoyer un symptôme, elle est souvent mal reçue car considérée comme ennemie. En fait, la personne se défend d'un contact avec une instance psychique jugée dangereuse, et qu'elle a refoulée parfois depuis très longtemps dans son inconscient. Le personnage qui se manifeste alors est souvent considéré comme antipathique, inquiétant voire monstrueux. Le rôle du thérapeute est à ce moment-là très important : il va rassurer la personne, lui dire que "l'ennemi" vient pour communiquer, et lui rappeler que le but de l'exercice est que chaque partie puisse s'exprimer tranquillement pour faire connaissance.

(5) Ce moment est très important dans la séance car il implique un changement de relation entre M... et le Chevalier, c'est-à-dire entre M... et lui-même. Sous cette forme symbolique, M... est alors prêt à admettre que son inconscient travaille "pour" lui, et non "contre" lui.

# La médiation politique

Entretien avec Jacques STEWART

*Alors que la Nouvelle-Calédonie, secouée par de terribles événements, semblait dans une impasse, Michel Rocard, tout nouveau Premier ministre, décidait en mai 1988 d'envoyer une équipe de médiation. Jacques Stewart, responsable de la Fédération protestante de France, faisait partie de cette "mission dialogue".  
La revue Le Groupe familial l'avait rencontré à son retour.*

- Pourquoi a-t-il fallu envoyer un médiateur en Nouvelle-calédonie ?

- Jacques STEWART : Il ne s'agit pas d'un médiateur mais d'une équipe de médiateurs, ce qui est en soi une donnée intéressante. Elle représentait un éventail de sensibilités différentes, une pluralité de perceptions, de jugements et d'expression. Cette équipe a été constituée de manière très éclectique par le Premier ministre. Elle était composée du préfet Christian Blanc, qui connaissait bien les problèmes de la Nouvelle-Calédonie puisqu'il y avait travaillé en tant qu'adjoint du Haut-Commissaire, de Pierre Steinmetz, directeur de la campagne présidentielle de Raymond Barre, de Roger Leray, ancien maître du Grand Orient de France, de Jean-Claude Perrier, conseiller d'Etat, ancien directeur de la Gendarmerie nationale, de Monseigneur Paul Guiberteau, recteur de l'Institut catholique de Paris, et de moi-même.

Je pense que la France a eu avec la Nouvelle-Calédonie une attitude assez dirigiste. Petit à petit, les relations entre Paris et la Nouvelle-Calédonie se sont caractérisées par une absence de véritable dialogue et de concertation. Cela finissait par aboutir à une méconnaissance de plus en plus grande des véritables attentes et des potentialités de toutes les communautés ethniques en place. Tant et si bien qu'avec toutes les violences qui se sont succédées (les manifestations indépendantistes souvent réprimées brutalement, une occupation de plus en plus grande du territoire par les forces de l'ordre, le drame d'Ouvéa qui a fait 25 morts) on s'est enfoncé dans un rapport de force à la fois sur le plan verbal et sur celui de l'affrontement physique. Tout cela conduisait à une véritable impasse. La prise de conscience de cette situation sans issue a conduit à la nécessité de reprendre le problème d'une toute autre manière. Plutôt que de proposer un x<sup>ème</sup> statut, le Premier ministre a préféré que s'ouvre le temps d'une véritable discussion.

- Dans quel état d'esprit la "mission dialogue" a-t-elle abordé la médiation ?

- Jacques STEWART : La "mission dialogue" souhaitait juste écouter, se mettre au service des uns et des autres et tenter de rétablir une circulation de la parole. Aucun délai n'avait été fixé. La mission pouvait aussi bien se trouver rapidement bloquée que rester trois semaines comme cela s'est produit dans la réalité. On ne peut pas dire qu'au début elle ait été reçue de manière chaleureuse. Elle était peut-être attendue avec un peu plus d'intérêt par les communautés indépendantistes. Cela représentait pour elles une ultime possibilité, bien qu'elles trouvaient que suffisamment de vaines promesses avaient été faites, et que le temps était venu maintenant de rompre définitivement avec la politique menée jusqu'alors. Au bout de quelques jours, les fils de la communication se sont renoués. Nous avons d'abord pris contact avec les représentants des grands partis (RPCR et FLNKS) puis avec tous les autres et finalement avec toutes les institutions. Assez curieusement, nous avons reçu des sollicitations de plus en plus nombreuses de la part des communautés. Elles demandaient à rencontrer la mission pour exprimer leurs attentes, leurs craintes ou les promesses qu'elles voyaient pour un autre avenir possible. Nous les avons toutes reçues : plus de 1200 contacts en trois semaines.

- Dans le quotidien, comment s'est déroulée cette mission ?

- Jacques STEWART : Nous nous sommes rendus dans l'île d'Ouvéa dès notre arrivée. Les passions et les violences s'y étaient exprimées. On y a trouvé - comme dans tout le reste du territoire d'ailleurs - des populations en état de choc. De plus, elles avaient le sentiment qu'on avait dépassé un seuil très grave. Nous avons fait le tour de l'île en rencontrant les

maires, conseillers municipaux, personnalités. A l'issue des discussions, nous avons vraiment eu l'impression que ce drame aurait pu être évité. Le seul fait d'aller à la rencontre des communautés d'une manière officielle et tout à la fois très simple, très discrète, les a beaucoup touchées. Elles se sont confiées. Nous avons eu des moments très forts d'écoute et de dialogue. Tout de suite après, nous nous sommes rendus à Canala (Grande Terre), autre point chaud de l'actualité du moment, une des localités qui était assiégée par des indépendantistes. Il y avait eu des fermes attaquées, brûlées, du bétail tué. Mais il y régnait une espèce de crainte collective démesurée par rapport à ce qui se passait réellement. Nous avons tenu à aller là pour rencontrer des familles de colons, des métis qui vivaient dans cette crainte perpétuelle d'assaut. Vu la situation et le niveau social de l'île, les jeunes générations de Mélanésien se sentaient en dehors du coup et se retrouvaient comme des citoyens de seconde zone. Toutes les opérations que nous avons menées à ce moment-là étaient destinées non pas à imposer aux Européens de plier bagages et de quitter la Nouvelle-Calédonie, mais de les amener à d'autres rapports humains, économiques et sociaux.

*- Vous employez facilement le "nous". Les six membres de la mission ne faisaient qu'un ?*

**- Jacques STEWART :** La "mission dialogue" a eu la particularité d'exercer son service de médiation à plusieurs voix. Dans notre diversité, un lien très fort nous a unis : la volonté commune de se mettre au service de tous ces gens que nous rencontrons, d'être à leur écoute et de tout faire pour rétablir une nouvelle communication entre eux. A un moment donné, la demande de contacts a été tellement forte qu'il a fallu que notre groupe éclate. Nous avons dû alors nous disperser dans les subdivisions pour y tenir des audiences. Ainsi, je me suis retrouvé seul à Koné. Des commerçants, des fonctionnaires et des gens qui n'avaient rien à voir avec le protestantisme sont venus me trouver pour me confier ce qu'ils avaient sur le cœur. C'est parce qu'ils avaient déjà pu se rendre compte que la mission représentait une équipe de travail très soudée.

Au cours de ces rencontres, chacun d'entre nous prenait des notes, recevait des lettres, des documents qui servaient de base à nos réflexions. Vers la fin de notre séjour, nous avons pris le temps de réfléchir aux grandes lignes de la synthèse que nous devions remettre au Premier ministre. Christian Blanc et Pierre Steinmetz ont essayé de dégager les orientations d'un plan que le gouvernement pouvait retenir pour le principe des Accords de Matignon.

*- En quoi le fait d'avoir écouté des gens parler de leur pays a-t-il permis de débloquent la situation ?*

**- Jacques STEWART :** En les écoutant les uns et les autres nous devenions aussi capables d'être des relais

pour eux. Nous pouvions leur servir d'interprètes : à tel interlocuteur bloqué dans sa relation avec "l'adversaire" nous pouvions dire "Mais est-ce que vous avez compris ce qu'attend "l'adversaire", ce qu'il espère, ce qu'il voudrait ?". Nous devenions les représentants des idées des "autres". Nous avons permis aux uns et aux autres de rêver de l'avenir et de dépasser la réalité présente. Une liberté pour une vraie communication renaissait. Nous servions également à leur faire comprendre que les solutions pour l'avenir ne dépendaient pas du pouvoir. Ils pouvaient accepter de notre part qu'on le leur dise.

*- N'aurait-on pas pu envoyer cette équipe de médiation plus tôt ?*

**- Jacques STEWART :** Certes. Mais envoyer une équipe de médiation représente un changement de mentalité et d'optique. Il tranche singulièrement avec la situation précédente où les représentants du pouvoir de l'époque ne reconnaissaient pas l'existence de l'opposant. Quand on en arrive à mésestimer à ce point les forces en présence, à ne considérer ses intérêts que comme légitimes, ça ne peut conduire qu'à une impasse. Beaucoup de personnes nous ont dit sur place que ça faisait longtemps qu'elles n'avaient plus accès au commissariat, que le dialogue était rompu avec les représentants du pouvoir qui n'écoutaient pas. La mission était la porte qui se rouvrait à la parole possible, à la concertation, même si tout n'allait pas se régler d'un coup de baguette magique. A partir du moment où les gens peuvent de nouveau se regarder, considérer l'autre, ennemi d'hier, comme un partenaire avec qui il y a quelque chose à bâtir, on avance vers un règlement du conflit. Nous avons bien conscience de l'importance du travail que nous étions venus faire mais les résultats ont été plus importants que l'on aurait pu le penser. La médiation a réussi parce que nous avons rencontré des gens intelligents dans les deux camps. Ils ont très vite pris conscience de la gravité de la situation dans laquelle ils étaient arrivés. Heureusement qu'il y a eu ces personnalités, le discours le plus extrémiste ne l'a pas emporté. S'il n'y avait pas eu ces chefs-là, on n'aurait peut-être pas pu arriver à un tel résultat.

*- A quel moment la médiation s'est-elle arrêtée ?*

**- Jacques STEWART :** S'arrête-t-elle à partir du moment où les parties du conflit peuvent de nouveau se parler, entretenir de nouvelles relations, se voir avec un regard neuf et envisager ensemble l'avenir ? J'ai le sentiment que dans le cas présent, la mission dialogue est revenue aussi chargée d'un message pour la société métropolitaine. Nous avons la responsabilité, en revenant, de dire aux Français qu'ils n'ont pas le droit de se désolidariser de ce qui se passe en Nouvelle-Calédonie. Avec les Accords de Matignon, la médiation n'est plus l'affaire d'une petite équipe mais de tous.

*Qu'avez-vous pensé de votre rôle de médiateur dans cette mission ?*

- Jacques STEWART : C'était la première fois que j'étais embarqué dans une aventure d'une telle nature. Sans être des professionnels de la médiation, chacun des membres de la mission, par sa formation et son expérience, avait déjà contribué au dénouement de situations un peu complexes. Il faut peut-être penser à utiliser la médiation dans l'avenir. Elle constitue une bonne manière d'utiliser des ressources vivantes dans la société pour essayer de dégager des solutions qui concernent l'ensemble de la population. Il me semble que dans la juste compréhension de ce que sont la

démocratie et la laïcité, on peut admettre et même recommander cette formule d'une mise à contribution de quelques personnes représentant les différentes tendances de cette société laïque pour qu'ensemble ils fassent quelque chose pour le service de tous.

Propos recueillis par Nathalie Mathieu pour *Le Groupe Familial*, publication de la Fédération des Ecoles des Parents et des Educateurs, 5 impasse Bon-Secours, 75543 Paris cedex 11 (Numéro spécial "La médiation dans tous ses états", N°125, octobre 1989).

## La médiation internationale

Comme la diplomatie, la médiation internationale préfère l'ombre à la lumière. Qu'ils soient représentants de l'ONU ou envoyés "spéciaux" de tel ou tel pays, ces "Messieurs-Bons offices" de la planète travaillent avec discrétion. Le Vatican est l'un de ces spécialistes en tensions internationales disposant de services de médiation.

L'arbitrage rendu le 22 avril 1977 par la Reine d'Angleterre entre l'Argentine et le Chili n'a pas mis fin au problème de frontières qui existait entre ces deux pays. Fort du droit qu'il estimait lui être reconnu, le Chili a aussitôt proposé un nouveau tracé, bien sûr contesté par les Argentins avec toute la force de leur supériorité militaire. En décembre 1978 la tension est à son comble. On prépare la guerre des deux côtés. Seule la violente tempête du 9 décembre empêchera le début du conflit armé. C'est alors que se mit en route la médiation vaticane. Le 11 décembre, le pape Jean-Paul II s'adresse aux présidents des pays en les appelant à "un examen paisible et responsable du problème" ; il propose son médiateur, le cardinal Antonio Samoré. Le Chili et

l'Argentine acceptent la médiation, le 8 janvier 1979. Les gouvernements s'engagent par écrit à ne pas recourir à la force durant la médiation et à s'abstenir de toute provocation l'un envers l'autre. Les travaux de médiation du Vatican, autour d'Antonio Samoré, commencent en mai, selon une procédure longue et minutieusement établie.

La première phase est celle de l'étude complète du dossier, en réunions séparées ou communes. Chaque délégation est invitée à fournir tout document pouvant concerner la question du désaccord. La comparaison des pièces produites permet au médiateur de déceler les points sensibles de la controverse. A noter que le médiateur ne mène pas d'enquête, il reçoit l'information uniquement des deux parties concernées. Après l'été 1979 commence la phase d'examen des propositions faites par les délégations. Celles-ci sont par ailleurs invitées à réfléchir sur l'intérêt des deux Etats à jeter les bases d'une coopération en vue "du bien-être des deux peuples". Le rôle du médiateur est décisif dans cette période pour le lancement des négociations entre les deux pays. Au début de 1980, la troisième phase est lancée. La négociation devient contradictoire. Des experts interviennent dans les discussions. Le communiqué conjoint du 26 février 1980 fait apparaître les convergences des deux Etats sur tous les aspects du

différend. L'Argentine et le Chili précisent dans un accord leurs obligations réciproques que le médiateur sera chargé de surveiller.

La médiation crée des engagements solidaires entre les parties d'une part, et d'autre part entre les parties et le tiers qui "s'interpose" entre elles. Une communauté d'intérêts, de droits et d'obligations, naît de la médiation et se développe sur la base de la réciprocité. Chaque Etat est en droit d'attendre du médiateur qu'il remplisse son office. Mais les parties ont aussi le devoir de s'abstenir de toute initiative qui puisse compromettre le résultat de la médiation.

Une médiation se déroule dans le secret. La portée du secret est encore plus étendue dans une médiation que dans le cadre de toute autre procédure de règlement des différends. Il s'agit de placer les travaux à l'abri des passions de l'extérieur et de développer un climat de confiance entre le médiateur et les délégations des Etats. L'information ne passe que par des communiqués conjoints.

Cette médiation du Vatican a été décrite, en 1980, par Alain Brouillet, spécialiste des questions internationales, dans l'Annuaire français de droit international, sous le titre *La médiation du Saint-Siège dans le différend entre l'Argentine et le Chili sur la zone australe* (Edition du CNRS).

## Chapitre V

# **QUELQUES REPERES HISTORIQUES**



Dessin d'Antoine Chéreau extrait du livre de Michel Ghazal *Mange ta soupe et... tais-toi ! Une autre approche des conflits parents-enfants*, Editions du Seuil, 1992.

### On assiste à une renaissance de la médiation depuis dix ans...

Pourtant la médiation a toujours existé. Toutes les sociétés, toutes les cultures, connaissent des processus, des usages, destinés à éviter l'escalade des conflits. Dans les tribus dites "primitives", le Sage du village est automatiquement contacté par les parties en conflit. En Afrique, la palabre, organisée autour du Sage et de la communauté villageoise, permet de réguler les tensions. Un proverbe africain dit "Il n'y a pas deux personnes qui ne s'entendent pas, il y a seulement deux personnes qui n'ont pas discuté". Chez les Asiatiques, le problème est souvent soumis au Chef de famille : le grand-père, l'oncle... Par contre, dans nos sociétés occidentales où la famille est éclatée et la société atomisée, il n'y a plus ce recours possible en cas de besoin. Faute de savoir à qui s'adresser, c'est aux tribunaux que l'on demande de résoudre les conflits de toute nature... Le renouveau de la médiation répond à une urgence sociale : retisser des liens que l'évolution du mode de vie a détruit. Il ne s'agit pas pour autant d'un retour au passé, mais bien d'une innovation vers une société plus juste et pacifiée.

# Pratique ancestrale en Afrique

Nsimba MASAMBA

*Nsimba Masamba a réalisé en 1985 une étude sociologique chez les Manianga, un des groupes principaux constituant l'ethnie Kongo, au Zaïre. Il a mis en évidence différentes réactions de la communauté face aux situations conflictuelles.*

Une étude du comportement de ces populations face problèmes rencontrés a mis en évidence des réactions sociales autres que judiciaires, ayant lieu souvent avant l'intervention de l'institution. On peut distinguer trois formes de réaction sociale : diffuse, organisée et spécialisée.

La réaction sociale diffuse est celle qui émane des proches : parents, amis, voisins, connaissances, etc. Elle est difficile à cerner. On ne sait pas "qui a dit quoi". Elle est redoutable pour tout membre de la communauté entretenant des relations d'échanges de biens et services avec les autres membres. Ces acteurs peuvent déjà amener les protagonistes à un compromis parce qu'ils inciteront l'auteur de la situation définie par eux comme problématique à réparer la faute. Il s'agira soit d'empêcher ainsi que se déchire le tissu social du réseau, soit de le raccomoder s'il s'est déjà rompu.

## L'aiguille ou le couteau ?

La réaction sociale organisée intervient lorsque la première phase n'a pas permis de trouver une solution. Les acteurs de la réaction sociale diffuse vont mettre en place un autre réseau : le "kinzonzi", pour poursuivre de façon plus structurée la négociation ou la médiation. Ce nouveau réseau se distingue des réseaux de la famille, de l'école ou des relations de travail. Les partenaires se choisissent en fonction de la tâche à accomplir. Un proverbe définit bien le mode d'intervention du "kinzonzi" : "Nous ne sommes pas le kibaku (couteau), mais le ntumbu (aiguille)". La première préoccupation des acteurs est de sauvegarder les bonnes relations d'échanges des biens et services, de

protéger les relations de bon voisinage. Ils apporteront le "ntumbu", l'aiguille, pour raccomoder le tissu social déchiré. La logique de l'aiguille est celle de la négociation, de la réconciliation. Une gestion structurée du processus assure une bonne circulation de l'information, entre les antagonistes, entre les antagonistes et les acteurs de la réaction sociale. Ainsi, l'intervention de "tiers parties" va être déterminante dans la réussite de la résolution du conflit laquelle empêche le renvoi vers les structures officielles de justice. Le processus d'information s'amorce bien avant le "kinzonzi". Les antagonistes consultent les acteurs de la réaction sociale diffuse car faute de quoi ils s'exposent à des sanctions redoutables de leur part.

Lors d'un "kinzonzi", tous les acteurs se mobilisent. Certains ont des rôles précis. Il y a les intermédiaires formels (chef de village, chef de famille, directeur d'école, enseignant, etc.) centralisant l'information ou chez qui transite l'information destinée à la partie adverse. Ce ne sont pas de simples arbitres, ils ont un rôle voilé de négociateur et de médiateur ("nzonzi"). Tout n'étant pas dit pendant les débats publics, ils indiquent aux parties les possibilités de réconciliation offertes par chacune d'elles.

## Un certain contrôle social

Pour augmenter les chances de réussite de la réconciliation, les réseaux peuvent se doter d'un second canal de circulation de l'information avec des médiateurs informels : personnes connues de la communauté comme ayant des qualités de négociation et de compréhension. Il y a également d'autres intermédiaires informels comme, par exemple, les "espions", cadets chargés de suivre les débats de la partie adverse pour

en informer les aînés.

Ainsi, lorsque l'information sera suffisamment échangée et que les "nzonzi" auront bien préparé les antagonistes, les deux parties pourront converger vers la réconciliation ou l'issue la plus juste, la plus satisfaisante pour les deux parties.

Il arrive qu'un acteur social rejette l'issue proposée par les acteurs de la réaction sociale diffuse. Il s'agira dans la plupart des cas de personnes devenues étrangères à la communauté, parce n'entretenant plus de bonnes relations avec leurs proches. Impuissants devant ces personnes, les acteurs solliciteront une réaction sociale spécialisée : le tribunal de la collectivité. Pour que cette prise en charge soit acceptée, ils doivent procéder à une reconstruction d'objet, c'est-à-dire que la situation doit être réduite à un comportement que le législateur définit comme étant une infraction ou une faute (qualification pénale). On entre ainsi dans la logique du "kibaku" (1). Celle-ci n'est pas irréversible. Le tribunal de la collectivité, dont les acteurs sont désignés par la loi, peut se dessaisir de l'affaire pour la confier à la procédure civile de la réaction sociale diffuse ou organisée, auxquelles ils s'associent parfois, s'ils entrevoient la possibilité d'une solution informelle.

En résumé, lorsque l'information s'échange harmonieusement entre toutes les parties, il y a un apport continu d'éléments nouveaux devant servir de base à l'issue à imaginer. La solution n'est pas toute faite. Les acteurs de la réaction sociale diffuse doivent la construire.

Lorsqu'il s'agit de la logique du "kibaku", les solutions sont prévues d'avance. L'information circulant très mal, il y a très peu de créativité. Le conflit est ici réduit à une infraction que le législateur va sanctionner par une peine.

La logique de l'aiguille réunit les membres d'une communauté, la logique du couteau les sépare.

N.M.

*Nsimba Yi Masamba Sita est l'auteur d'une thèse de doctorat en criminologie sur "Le ntumbu ou le kibaku : vers une théorie formelle du contrôle social", Université Catholique de Louvain, 1989.*

(1) Le kibaku est un outil très tranchant utilisé par le tireur de vin pour tailler les palmiers et préparer le conduit collecteur de la sève recueillie dans unealebasse.

## EXPÉRIENCE EN INDE

### Cause commune

L'Inde a une longue tradition de médiation.

La plupart des villages indiens ont, depuis des siècles, mis en place un système primitif de médiation qui s'appelle un "Panchayat". Auparavant ce Panchayat, composé des cinq personnes les plus âgées ou respectées du village, résolvait les disputes de la communauté.

Après l'indépendance cependant, en essayant d'effectuer la décentralisation du pays, le gouvernement indien donna aux Panchayats plus de pouvoirs judiciaire, administratif et économique. Les Panchayats devenaient des organismes autonomes avec une double fonction : l'administration de justice, et le développement de la région. C'est pourquoi le Panchayat est devenu ensuite le siège de l'administration départementale. Il n'est plus uniquement un lieu de médiation, et dans la plupart des cas il n'exerce plus son rôle premier.

Il y avait donc une double nécessité pour l'Inde d'introduire une procédure judiciaire alternative qui évite des frais et les frustrations de la procédure judiciaire. En 1981, le gouvernement a mis en place un Comité Central pour l'Assistance Judiciaire (C.C.A.J.) qui offre l'assistance judiciaire aux personnes les plus pauvres. Ce comité renseigne chacun sur ses droits et organise des procédures de médiation. Les couches les plus défavorisées de la société peuvent ainsi régler leurs litiges et établir leurs doléances. Ce processus s'appelle "Lok Adalat" ou Tribunal du peuple.

Cette expérience, qui garde toute son indépendance par rapport au tribunal, a été nommée "Cause commune" par son initiateur, H.D. Shourie.

Le C.C.A.J. et "Cause commune" ont ainsi réussi à faire entendre les plaintes de gens qui n'avaient pas jusqu'alors accès à la justice. En permettant le règlement de nombreux litiges à l'amiable, la médiation connaît un grand succès en Inde.

Informations extraites du Bulletin du Comité de Liaison des Associations de contrôle judiciaire (N°8, Décembre 1986). Article de H.D. Shourie. Traduction : Heather Armstrong (Faculté de Droit de Bordeaux).



# L'approche Quaker

Edouard DOMMEN

*La Société des Amis (Quakers) est un mouvement religieux pacifiste fondé en 1647 à Londres par George Fox (1). Ce mouvement est marqué par un engagement au service de la paix et des droits de l'Homme, par la recherche d'une résolution non-violente des conflits. Les Quakers ont largement contribué au développement de la médiation en Amérique du Nord et dans différents pays d'Europe.*

**S** se voulant pacifistes et pratiques, il n'est pas étonnant que les efforts des Quakers pour éviter les conflits armés ou pour y mettre fin figurent parmi leurs traditions. Les Quakers ont mis au point une méthode particulière de médiation dans les conflits armés.

Les Quakers se présentent en amis, motivés par la souffrance de toutes les parties engagées dans le conflit, y compris la souffrance mentale de ceux qui détiennent le pouvoir. Pour le médiateur, cette amitié s'exprime surtout par une capacité d'écoute attentive.

Après l'écoute, la communication. Les médiateurs s'offrent pour transmettre des messages entre les parties. Le plus souvent il faut aussi les expliquer, les commenter. La tâche est délicate : il ne faut pas défendre un point de vue, mais s'assurer que le message est bien compris dans son contexte. Les médiateurs peuvent surtout dissiper les images erronées que les uns entretiennent à l'égard des autres. L'expérience de Will Warren en Irlande du Nord fournit un exemple de cette façon de faire. Il reçut un soir à Derry

*"Un appel téléphonique de Belfast. Les dirigeants de l'Ulster Defence Association (protestante) m'informèrent que deux de leurs membres avaient été assassinés par des Provos (catholiques) de Derry, pensait-on. L'UDA se proposait de tuer six catholiques de Derry cette même nuit en guise de représailles. Cependant, ils s'abstiendraient si je pouvais leur donner l'assurance... qu'aucune personne de Derry n'était impliquée dans cet assassinat... Je courus au Bogside (quartier catholique) où, heureusement, je trouvai l'homme que je cherchais. Il me dit que personne à Derry n'avait eu connaissance de ces meurtres jusqu'à ce que je leur en parle. Je retournai en courant à la maison et rappelai les dirigeants de l'UDA juste à*

*temps pour empêcher qu'un groupe d'hommes ne parte pour Derry. Fait intéressant à noter : chaque côté acceptait comme vrai ce que disait l'autre, un fait que j'ai pu constater à de nombreuses reprises. La présence d'un médiateur de confiance était suffisante" (2).*

## La force de leur "bonne volonté"

Les médiateurs Quakers s'abstiennent de préconiser une solution ou une autre au conflit. Leur rôle se borne à faciliter la communication et la compréhension mutuelle. Pourvues de ces atouts, les parties sont mieux à même de trouver entre elles la solution qui leur convient.

Les médiateurs Quakers n'ont aucun statut officiel et *a fortiori* aucun pouvoir. Ils n'offrent que ce dont ils disposent : leur honnêteté, leur bonne volonté et leur compassion. Ils sont poussés uniquement par la souffrance qu'engendre le conflit ; ils n'ont pas d'autre intérêt à défendre. On peut donc peut-être leur faire plus confiance - et plus de confidences - qu'à un médiateur officiel. Le cas échéant, on peut toujours les désavouer et les chasser sans histoire.

Le travail de médiateur est ardu. Les grands dangers sont la fatigue qui diminue la capacité d'écoute et l'isolement qui ouvre la voie aux malentendus et aux dérapages. Les médiateurs Quakers s'efforcent par conséquent de travailler autant que possible en petites équipes.

Il n'existe aucune technique de médiation qui réponde à toutes sortes de conflit violent. La médiation quaker n'est pas plus universelle qu'une autre. N'empêche qu'elle a rendu service dans plusieurs cas, qu'elle a limité l'ampleur de certains conflits et qu'elle

a facilité la fin d'autres. Ces méthodes ont été mises à l'épreuve au Moyen-Orient en 1955 et depuis 1967, entre les deux Allemagnes de 1962 à 1973, dans la guerre entre l'Inde et le Pakistan de 1965, dans celle du Biafra en 1968-1969, pendant la lutte pour l'indépendance du Zimbabwe entre 1972 et 1980, en Irlande du Nord et encore ailleurs aujourd'hui.

E.D.

*Edouard Dommen, économiste, est fonctionnaire à l'ONU (Genève). Il est l'auteur d'un petit livre sur Les Quakers, Editions du Cerf/Fides, 1990. Le texte ci-dessus est extrait de ce livre.*

(1) William Penn, accompagné de Quakers et de Mennonites, autre mouvement religieux pacifiste, partit fonder en 1681 ce qui est devenu la Pennsylvanie. Le 23 avril 1701, il signa avec les Indiens d'Amérique du Nord un traité d'amitié et de coopération. Mennonites et Quakers se sont toujours intéressés à la médiation.

(2) C'est en 1971 que le Quaker anglais Will Warren (1906-1980) partit vivre en Irlande du Nord, "pour écouter, pour écouter les gens des deux bords ; et peut-être, un jour, pour les aider à s'écouter réciproquement". A 65 ans, Warren développa la médiation dans le contexte difficile de Derry. Pour en savoir plus : "Un Quaker en Irlande du Nord", version française éditée par le Centre Martin Luther King, 56 Avenue de Béthusy, CH-1012 Lausanne, Suisse.

## Résolution de conflits : le modèle Mohawk

**R**obin Sky et Brian Deere ont réalisé une étude sur la médiation dans la résolution des conflits chez les Mohawks et chez les Khanawakeriens (peuples du Nord-Est des Etats-Unis).

Cette étude publiée en 1988 a mis en évidence que, dans la tradition Khanawake ou Mohawk, la médiation était basée sur la discussion libre entre les clans. En cas d'insatisfaction, on recourait au Conseil de Communautés ou au Conseil des Nations.

Dans la résolution de conflits impliquant crimes et meurtres, trois éléments importants entraient en ligne de compte : la persuasion, la satisfaction et la réparation. Dans le cas de vols ou de vandalisme, seule une compensation financière ou psychologique était exigée.

Les choses se passent-elles encore de la même façon aujourd'hui ? L'étude révèle que chez les Mohawks comme chez les Khanawakeriens, il y a eu une grande évolution. Les étapes de la médiation se rapprochent de celles de la justice civile : instruction à partir de l'interrogatoire des témoins et des parties impliquées, puis délibération des chefs du conseil du clan, où sont parfois invitées d'autres communautés.

Comment se fait la médiation ?

Le chef de guerre instruit la cause. C'est alors que le médiateur organise la rencontre dans un

lieu neutre. Le comité fait des recommandations au conseil qui, après délibérations, prononce la sentence. Cette dernière comporte le regret, la compensation, la réparation, le service aux communautés et des conseils.

Les auteurs de l'étude font trois remarques concernant le mode de résolution des conflits :

- traditionnellement, les autochtones ont toujours distingué la personne de son crime ;
- ce système de justice exerce sur les individus des contraintes et certaines restrictions. Pour les autochtones, celles-ci constituent un élément important dans leur formation ;
- le système en question, dynamique dans sa procédure, n'a pas eu de mal à s'adapter au monde moderne. Il y a eu une très grande libéralisation des procédures ; deux options sont offertes au choix : médiation à 7 étapes devant un médiateur ou devant trois médiateurs agissant comme arbitres. Le médiateur doit recueillir l'agrément des deux parties. Chaque partie peut exiger le médiateur de son choix.

D'après un article de Benjamin Onogo paru dans *Le Bulletin d'information du Centre de Ressources sur la non-violence de Montréal (Québec)*. Vol. 2, N°4, Mars-avril 1990.

# Le "Community Board" de San Francisco

Guy BOUBAULT

*Il y a aux Etats-Unis des centaines de centres de médiation, pour la plupart liés aux instances judiciaires. D'autres expériences, moins nombreuses, se sont développées indépendamment des tribunaux. Cette médiation "communautaire" se fonde sur la participation directe des habitants du quartier pour résoudre les litiges qui y surgissent. L'exemple le plus connu parmi ces centres de médiation autonomes, et le premier à avoir été mis en place, est celui du Community Board de San Francisco. Une référence aujourd'hui encore utilisée...*

**R**aymond Shonholtz a créé le "Community Board", conseil communautaire, de San Francisco en 1977. Juriste à la ville de San Francisco et professeur à la faculté de droit, ce spécialiste en droit criminel était insatisfait des décisions judiciaires en matière de résolution des conflits. Il a voulu rendre à chacun la responsabilité de son conflit et de sa résolution, dans un tissu social vivant et à dimension humaine.

Le travail a démarré dans un quartier à très grande diversité ethnique qui connaissait le plus fort taux de criminalité et de délinquance juvénile de San Francisco. L'objectif était de promouvoir une nouvelle manière d'aborder les tensions et les conflits dans le quartier. Mais les habitants allaient-ils être d'accord pour se former volontairement à assister leurs voisins lors de disputes ? Les personnes en conflit accepteraient-elles d'essayer de résoudre leur contentieux avec l'aide d'un groupe d'habitants du quartier ?... L'expérience trouva rapidement un écho favorable dans le quartier.

## Une gestion associative des conflits

Deux ans plus tard, un programme de développement fut mis sur pied. En 1986, 400 bénévoles et 20 salariés font fonctionner le Community Board de San Francisco. Trois centres de médiation et des annexes sont répartis dans la ville, touchant une population de 300 000 habitants. Aujourd'hui, le programme de médiation communautaire a permis de former plus de 1600 personnes à la résolution des conflits et a rendu

service à la ville entière (720 000 personnes). Les volontaires sont recrutés directement dans le voisinage et formés lors d'un stage de 15 jours. Les habitants doivent avoir au minimum quatorze ans et doivent vivre dans le quartier. La motivation des personnes qui aspirent à devenir médiateur, leur diversité d'origine (couches sociales, ethnies, âges très différents) donnent une qualité humaine très précieuse à la médiation. En outre leur collaboration permet de réaliser des économies budgétaires énormes.

Forts de leur réussite dans les quartiers, les formateurs du Community Board sont allés dans les écoles pour initier les enfants à la médiation et à la résolution des disputes de la cour de récréation. Les médiateurs se sentent valorisés. Ils acquièrent un sens réel de la responsabilité. Ils ne peuvent se permettre de se battre eux-mêmes alors qu'ils veulent aider les autres à ne pas le faire. Ils ont appris à écouter l'autre et à ne pas se servir de leur nouveau pouvoir à des fins personnelles.

Le succès de la médiation à San Francisco a encouragé de nombreuses autres villes des Etats-Unis à suivre ce modèle. En 1988, Raymond Shonholtz, directeur du Community Board, dressait un bilan de l'expérience : "Ces conseils communautaires ou centres de justice communautaire désignent un processus informel, non juridique, non coercitif, basé sur la libre volonté, où les antagonistes expriment calmement leurs différends et le résolvent avec l'aide d'un tiers conciliateur, entraîné et neutre. Des centaines de villes et d'écoles possèdent maintenant leur système de résolution volontaire des conflits, établis dans le quartier ou l'école et gérés par des habitants du voisinage bien

formés, ou des collègues étudiants bien entraînés". Puis il revenait sur le bien-fondé d'une telle dynamique : "Chaque année, des sommes considérables sont dépensées pour enquêter, poursuivre, arrêter et mettre à l'épreuve des personnes responsables de meurtres ou ayant causé de graves préjudices. Or la grande majorité des homicides potentiels est connue de la police, des membres de la famille, des voisins, des amis, bien avant que l'acte ne soit commis. Mais, ironie du sort, dans une société démocratique, seuls les citoyens peuvent intervenir dans un conflit avant qu'il n'y ait eu violences."

## Médiation : une fonction civique

"La loi ne s'applique qu'en situation de violence. Par conséquent, il incombe par nécessité au citoyen la tâche d'empêcher la violence. C'est une fonction civique qui relève du citoyen et de la communauté. Soit la communauté est active et fait de la prévention, soit elle devra supporter les conséquences de son inaction. Il en est de même pour l'individu. La combinaison du travail individuel et du travail communautaire tisse des liens étroits de collaboration entre voisins et rassemble les citoyens dans un projet commun. Elle a également une autre fonction très importante : elle crée une frontière entre les fonctions et l'activité de la loi (l'Etat) et les fonctions et l'activité de la communauté (société civile). Pour remplir sa fonction, une démocratie a besoin des communautés et des énergies civiques de citoyens qui s'engagent dans des tâches de renforcement de ces communautés. Une communauté s'affirme à partir de modèles sociaux et relationnels et de valeurs sociales créant des normes. Alors que la loi s'affirme à partir de la distinction du bien et du mal, de la définition et la répartition des droits."

"Les conseils communautaires sont moins soucieux des formes légales mais concentrent davantage leur activité sur la compréhension des parties en présence, la justification des intérêts de chacun, et la recherche mutuelle des concessions à faire pour résoudre le problème. Au contraire, les tribunaux sont là pour trancher les litiges selon le droit (il faudra d'ailleurs accuser l'autre, invoquer une violation de ses droits pour accéder au tribunal). Le rôle des conseils communautaires est de chercher à ce que les antagonistes en collaborant sauvegardent leurs intérêts, car la source de la violence est souvent le sentiment que ses intérêts sont menacés ou piétinés."

## Un meilleur niveau de conduite sociale

"Si nous voulons sérieusement réduire la violence, il faut développer les initiatives du type des conseils communautaires. L'Etat a tendance à valoriser ses propres institutions et dénonce l'incompétence des conseils communautaires. En mettant en avant notre soi-disant manque de professionnalisation et de

diplômes, en contrôlant les procédures et les peines, l'Etat se prive des talents d'individus et de groupes qui veulent assumer leur responsabilité civique dans les conflits de la communauté.

Les conseils communautaires ont une incidence sociale directe sur le quartier, en préservant les relations, en favorisant la compréhension entre les différents groupes sociaux ou ethniques qui le composent. Les quartiers veulent s'administrer eux-mêmes et gérer leurs conflits, c'est là leur fonction et leur responsabilité civiques."

"Quand la démocratie est mise en pratique, elle fournit un vaste champ civique qui sert à restituer aux gens un contrôle social et à faire renaître la vie civique des individus et du quartier. Le développement d'une justice de quartier est un droit démocratique et une responsabilité du citoyen. On ne peut attendre de la police ou de la justice un modèle viable à l'échelle des relations de voisinage. Ceux qui font appliquer la loi n'ont pas pour fonction de maintenir la paix puisqu'ils se réfèrent rigoureusement à la *conduite sociale minimum* telle qu'elle est définie dans les lois. Plus il y a de confiance aveugle dans la police et dans les forces chargées de la sécurité et de la coercition, plus il est probable que les groupes sociaux supporteront de voir diminuer leurs responsabilités dans l'organisation de la justice et de la sécurité du quartier. La conséquence de cette attitude est l'acceptation de fait d'un certain développement de la peur et de l'insécurité. En effet, les institutions de police et de justice ne peuvent assurer le niveau idéal de relations sociales ou mettre en place un modèle de conduite de bon voisinage. Ce n'est pas leur rôle dans une société démocratique. Ils interviennent non pour atteindre l'optimum social mais pour sauvegarder le minimum de cohésion sociale. Pour avoir un meilleur niveau de conduite sociale il faut que les groupes sociaux exercent leur responsabilité. L'Etat devrait encourager cet effort et apporter son soutien à ces initiatives de quartier. Un processus de résolution des conflits directement basé sur la responsabilité des individus et de la communauté est seul capable de mobiliser les ressources de voisinage et ainsi contribuer à réduire les peurs et les disputes"

G.B.

The Community Board Program, 1540 Market Street, Suite 490, San Francisco, CA 94102, USA.

### SOURCES

- Dominique Felder, *Les mutants pacifiques*, Editions d'En bas, Lausanne, 1985.
- Jacqueline Morineau, *La médiation, une solution d'avenir*, article paru dans *Non-Violence Actualité*, n°129, octobre 1989.
- Raymond Shonholtz, *La communauté médiateur*, article de *Fellowship*, revue du Mouvement International de la Réconciliation des Etats-Unis (avril 1988, traduction Gilberte Wable).
- Jean-Pierre Bonafé-Schmitt, *La médiation : une justice douce*, Syros/Alternatives, 1992.

Les structures de médiation et de formation à la médiation, comme les expériences, sont très diverses. Les formations proposées durent plus ou moins longtemps, de quelques jours à plusieurs années, selon qu'il s'agit de stages ou de formation continue. Les coûts sont eux aussi variables ; cela va du prix d'une session dans une structure associative jusqu'aux tarifs pratiqués en entreprises par les consultants hautement spécialisés. La formation peut être professionnellement qualifiante ou répondre à un simple intérêt personnel...

Il faudra donc à toute personne qui veut découvrir la médiation une certaine curiosité pour explorer les possibilités qui s'offrent à elle. Nous n'avons d'autres prétentions que de lui fournir quelques adresses (liste non exhaustive) ce qui ne peut, en aucun cas, remplacer les démarches et appréciations personnelles.

### FRANCE

. **Centre de Médiation et de Formation à la Médiation**, 18 rue Tournefort, 75005 Paris. Tél. 43 36 70 07. Ce centre propose différents types de médiation (familiale, pénale, médiation directe). Les médiateurs sont bénévoles et les médiations gratuites. La formation à la médiation développée par le centre (sur plusieurs week-ends dans l'année) s'adresse à toute personne recherchant des moyens de "mieux vivre ensemble".

. **Centre National de Médiation et Institut de Formation à la Médiation**, 127 rue Notre-Dame des Champs, 75006 Paris. Tél. 43 26 80 30. Objectif : former des médiateurs qualifiés susceptibles de réaliser des prestations pour des personnes, des couples, des groupes, des entreprises qui en font la demande. Formation sur deux années sanctionnée par un diplôme. Le CNM a élaboré une charte et un code de déontologie de la médiation. Il a ouvert, en 1989, une Maison de la médiation, ouverte au

public : 38 bis rue Henri-Barbusse, 75005 Paris. Tél. (1) 43 26 95 12.

. **Les Boutiques de droit de Lyon** et de l'agglomération lyonnaise. Ces structures de proximité insérées dans les quartiers ont développé des permanences juridiques puis des services de médiation directe pour résoudre les litiges de la vie quotidienne.

- Boutique de droit de Lyon, 45 rue Smith, 69002 Lyon (Tél. 78 37 29 07).

- Boutique de droit de Lyon Croix Rousse, 26 rue Leynaud, 69001 Lyon (Tél. 78 28 52 95).

- Boutique de droit de La Duchère, 418 La Sauvegarde, Rue Marius Donjon, 69009 Lyon (Tél. 78 66 06 56).

- Boutique de droit de Vénissieux, 1 rue Louis Armstrong, 69200 Vénissieux (Tél. 78 70 47 97).

. **Le Réseau des Médiateurs Associés**, 31 Avenue de Saxe, 69006 Lyon (Tél. 78 24 01 37). Lieu d'échange et de réflexion sur les pratiques de médiation en région Rhône-Alpes. Regroupe des médiateurs en entreprise, de la famille, du quartier, du pénal, de l'interculturel. Elaboration d'un code de déontologie, structure de formation à la médiation, inventaire et suivi des expériences de médiation en France et dans le monde.

. **Un Réseau international de médiateurs.**

Au cours de la 1<sup>re</sup> Conférence Européenne sur la Paix et la Résolution des Conflits qui s'est tenue à Antalya (Turquie) du 24 au 27 avril 1992 et à laquelle ont participé plus de 275 personnes venant d'Europe, des Etats-Unis, du Canada, d'Australie, d'Afrique du Sud, etc., plusieurs participants ont décidé de créer un réseau international de résolution des conflits de langue française. Il s'agit ainsi de permettre l'accès aux débats de toutes les personnes qui ne s'expriment pas en anglais, notamment lors de la seconde conférence qui aura lieu en 1994 à Saint Sébastien dans le Pays Basque espagnol. Le réseau a entrepris un travail de diffusion de l'information et de la documentation

touchant à la résolution des conflits. La France assure pour deux ans le secrétariat du réseau, avec Jean-Pierre Bonafé-Schmitt, Jacques Salzer et Jacqueline Morineau.

Contact : Réseau International de Résolution des Conflits de langue française, c/o Jean-Pierre Bonafé-Schmitt, Amely, 45 rue Smith, 69002 Lyon. Tél (33) 78 37 29 07.

. **Le Réseau des médiateurs en entreprise**, c/o Yves Chamussy, 17 Bd de la Croix-Rousse, 69004 Lyon.

. **Association Médiation de Lyon (AMELY)**, 45 rue Smith, 69002 Lyon (Tél. 78 37 29 07). Propose des modules de formation à la médiation de quartier, pénale, familiale, scolaire.

. **Les Ateliers de la Médiation**, 2 Passage de la Teille, 38240 Meylan (Tél. 76 41 20 64). Médiations directes, stages de formation, interventions en entreprises ou institutions.

. **L'Institut National d'Aide aux Victimes Et de Médiation (INAVEM)**, 4-14 rue Ferrus, 75014 Paris (Tél. 45 88 19 00). Propose des programmes de formation à la médiation pénale et de quartier.

. **Juristes-Solidarités**, 17 Place de l'Argonne, 75019 Paris. Tél. 40 35 09 38.

. **Association d'Aide aux Victimes d'Infractions (AAVI)**, 7 rue du Palais, 25030 Besançon.

. **Association Aide Information aux Victimes (AIV)**, 1 rue Marcel-Desprez, 38000 Grenoble.

. **Comité de Liaison des associations de Contrôle Judiciaire (CLCJ)**, 23 rue Desfourniel, BP 38, 33023 Bordeaux cedex (Tél. 56 99 29 24). Formation à la médiation pénale et de quartier.

. **L'Ecole des Parents et des Educateurs**, 5 impasse Bon-Secours, 75543 Paris Cedex 11 (Tél. 43 48 00 16). Consultations et formation à la médiation familiale.

### BELGIQUE

. **Université de Paix**, 4 Boulevard du Nord, B-5000 Namur (Tél. 32 81 22 61 02). Fondée en 1960 par Dominique Pire (Prix Nobel de la Paix 1958), l'Université de Paix est un lieu de rencontre, de recherche et de formation pour la promotion de l'individu sous tous ses aspects, en vue de constituer la base d'une société plus pacifique. Programme annuel de formation sur différents thèmes : pouvoir, coopération par le jeu, résolution des conflits, négociation, médiation, pratique de la non-violence... En 1991, l'Université de Paix a ouvert un Service de Médiation Générale à Namur qui pratique la médiation directe (conflits de voisinage, familiaux, interculturels, etc.).

. **Centre de Promotion Sociale pour Educateurs**, 40 rue Fosse-aux-Raines, B-4000 Liège. Propose un graduat en médiation sur 2 ans.

. **Centre de Recherche sur la Médiation**, 24 rue A. Buisseret, B-4000 Liège.

. **Institut d'Enseignement de Promotion Sociale de la Communauté Française de Belgique**, 84 rue de Baussu, B-7270 Dourmons. Propose un graduat en médiation sur 2 ans.

### SUISSE

. **Groupe romand pour la médiation familiale**, Office Médico-Pédagogique, 67 rue de l'Ecluse, CH-2000 Neuchâtel.

### CANADA

. **Centre de Ressources sur la non-violence**, 420 Saint-Paul Est, Montréal, Québec, H2Y 1H4.

# BIBLIOGRAPHIE

## ■ SUR LA MÉDIATION

. **Le temps des médiateurs**, Jean-François Six, Editions du Seuil 1990. Un livre né de la pratique de la médiation au sein de l'association Droits de l'Homme et Solidarité dont l'auteur est l'animateur. Jean-François Six est à l'origine du Centre National de la Médiation et de l'Institut de Formation à la Médiation. Un livre de base pour comprendre la médiation.

. **La médiation : une justice douce**, Jean-Pierre Bonafé-Schmitt, Editions Syros, Collection Alternatives sociales, 1992. Un livre qui dresse un état des lieux complet sur les différentes expériences de médiation en France et dans le monde. L'auteur, chercheur au CNRS, participe au développement de la médiation à travers diverses initiatives notamment sur Lyon et la région Rhône-Alpes : Boutiques de droit, Réseau de médiateurs, formations à la médiation...

. **Le divorce autrement : la médiation familiale**, Benoît Bastard, Laura Cardia-Vonèche, Syros-Alternatives, 1990. Tout sur la médiation familiale en France, avec annuaire en fin d'ouvrage.

## ■ SUR LA RÉOLUTION DES CONFLITS

. Bellenger Lionel, **La négociation**, Que sais-je ? n°2.187, P.U.F., 1984.

. Bettelheim Bruno, **Psychanalyse des contes de fées**, Robert Laffont, 1986.

. Dolto Françoise, **La cause des enfants**, Robert Laffont, 1985.

. Dufour D.R., **Les mystères de la Trinité**, Gallimard, Bibliothèque des Sciences humaines, 1990.

. Faber A. et Mazlish E., **Jalousies et rivalités**, Stock, 1989.

. Fauvet Jean-Christian et Stefani Xavier, **La sociodynamique, un art de gouverner**, Organisation, 1983.

. Feuerstein Reuven, **A propos du Programme d'Enrichissement Instrumental**, Actes du Colloque d'Aix-les-Bains en 1989, Chronique Sociale, 1990.

. Filliozat Isabelle, **Le corps messager**, Ed. La Méridienne, 1988.

. Fisher R. et Ury W., **Comment réussir une négociation ?** Le Seuil 1982.

. Ghazal Michel, **Mange ta soupe et tais-toi ! Une autre approche des conflits parents-enfants**, Le Seuil, 1992.

. Gordon Thomas, **Parents efficaces**, Marabout, Service n° MS 436, 1987.

. Miller Alice, **C'est pour ton bien. Racines de la violence dans l'éducation de l'enfant**, Aubier Montaigne, 1984.

. Muller Jean-Marie, **Stratégie de l'action non-violente**, Collection Points-Politique n°109, Le Seuil, 1981.

. Muller Jean-Marie, **Lexique de la non-violence**, Institut de recherche sur la Résolution Non-violente des Conflits, 1988.

. Muller Jean-Marie, **La nouvelle donne de la paix**, Ed. Témoignage Chrétien 1992.

. Primakov Evguéni, **Missions à Bagdad. Histoire d'une**

**négociation secrète**, Seuil, collection L'histoire immédiate, 1991.

. Rapoport Anatol, **Combats, débats et jeux**, Dunod, 1967.

. Ricoeur Paul, **Le conflit : signe de contradiction ou d'unité ?** article paru dans l'ouvrage **Contradictions et conflits : naissance d'une société**, Chronique Sociale, Lyon 1971.

. Rogers Carl, **Le développement de la personne**, Dunod, 1970.

. Rojzman Charles, **La peur, la haine et la démocratie. Introduction à une thérapie sociale**, Epi/Desclée de Brouwer, 1992.

. Salomé Jacques, **T'es toi quand tu parles**, Albin Michel, 1991.

. Sémelin Jacques, **Pour sortir de la violence**, Editions Ouvrières, 1983.

. Watzlawick Paul, **Une logique de la communication**, Seuil, 1972.

. Walder Francis, **St Germain ou la négociation**, Gallimard, 1958.

**Des médiations sociales, ou comment recréer des liens dans la ville**. Actes du Colloque de Corbas dans le Rhône (mars 1992). Marie-Jo Sublet, 1 ter place Louis Grenier, 69320 Feyzin.

**Non-professionnal conflict resolution**, Paul Wahrhaftig, Villanova Law Review, vol. 29 n°6, novembre 1984.

**L'insécurité : la crise des mécanismes de régulation sociale**, J.P. Bonafé-Schmitt, N. Schmutz, R. Bonafé-Schmitt, GLYSI/Université de Lyon II, 1989.

**Pour une éthique du compromis**, Alternatives Non-Violentes N°80 octobre 1991 (ANV, 16 rue Paul-Appell, 42000 Saint-Etienne).

**Non-Violence Actualité**, revue mensuelle, publiée régulièrement des articles sur la médiation (NVA, BP 241, 45202 Montargis cedex. Abonnement 200F/an).

## PUBLICATIONS

**Médiation, lettre de la médiation et des Boutiques de droit**. 4 numéros par an. Abonnement : 70F pour la France et 100F pour les autres pays. Médiation, 45 rue Smith 69002 Lyon. Informations et réflexions sur les initiatives en matière de médiation, revue de presse internationale sur la médiation, bibliographie, calendrier des formations, etc.

**La feuille des médiateurs**, bulletin d'information du Centre de Médiation et de Formation à la Médiation, 18 rue Tournefort, 75005 Paris.

**La médiation dans tous ses états**, Le Groupe familial n°125 décembre 1989. Publication de la Fédération Nationale des Ecoles des Parents et des Educateurs, 5 Impasse Bon-Secours, 75543 Paris cedex 11 (Tél. 43 48 00 16).

**Le Bulletin**, la revue de l'action sociale et de la justice. Publication du Comité de Liaison des associations de Contrôle Judiciaire (CLCJ, 23 rue Desfourniel, 33023 Bordeaux cedex). Articles sur la médiation. Numéro spécial sur ce sujet en décembre 1986.

**NON-VIOLENCE ACTUALITÉ**

THEME DU MOIS  
**La médiation**  
 - Une approche théorique p. 6  
 - Une approche p. 8

ACTUALITÉ  
 - Dites à nos amis  
 - L'actualité de la médiation p. 10  
 - Les autres médiateurs p. 12  
 - Les autres médiateurs p. 14

RENCONTRE  
 - Rencontre p. 16

EDUCATION  
 - Paul - Quand le jour  
 est levé p. 18

INITIATIVES  
 - Les ateliers p. 20

RUBRIQUES  
 - La médiation  
 en France p. 22  
 - Les ateliers p. 24  
 - Les ateliers p. 26  
 - Les ateliers p. 28

Face aux conflits :  
 la médiation

Le conflit est partie de la vie, il est un  
 fait de développement et de croissance.  
 Mais tout doit se résoudre par la médiation  
 pour éviter les conflits. La médiation est  
 une démarche qui vise à résoudre les  
 conflits de manière pacifique et durable.  
 Elle permet de restaurer le dialogue et  
 de trouver des solutions créatives et  
 satisfaisantes pour tous les acteurs en  
 conflit. La médiation est un processus  
 volontaire et structuré qui aide les  
 parties à comprendre leurs intérêts  
 et à négocier de manière constructive.  
 Elle est basée sur l'équité, le respect  
 et la coopération. La médiation est  
 une compétence essentielle pour  
 vivre dans une société pacifique et  
 harmonieuse.

Apprenez à calmer et résoudre les  
 conflits de manière constructive et  
 durable. Apprenez à écouter et à  
 comprendre les autres. Apprenez à  
 négocier et à trouver des solutions  
 gagnant-gagnant. Apprenez à  
 résoudre les conflits de manière  
 pacifique et durable. Apprenez à  
 vivre dans une société pacifique et  
 harmonieuse.

UNIVERSITÉ DE LA MÉDIATION  
 NON-VIOLENCE DES CONFLITS

Une revue mensuelle sur la résolution non-violente  
 des conflits. Abonnement un an, 11 numéros : 200F.



# LES DOSSIERS DE NON-VIOLENCE ACTUALITÉ

**Résistances civiles, les leçons de l'histoire**

112 pages, une vingtaine d'exemples historiques de résistances non armées à travers le monde.

**L'action non-violente, guide théorique et pratique**

Un livre indispensable pour comprendre la pratique de l'action non-violente. Fiches techniques illustrées, définitions et exemples. 128 pages.

**Jacques de Bollardière, compagnon de toutes les libérations**

156 pages pour retracer une vie exceptionnelle, de l'armée à la non-violence. 100 photos, des documents inédits.

**Gandhi, artisan de la non-violence**

Ce dossier présente une analyse des actions et des idées (morales, sociales, politiques) de Gandhi sur de nombreux sujets (éducation, santé, développement rural, économie, démocratie, pouvoir, etc.) et il étudie son influence en Inde et dans le monde. 100 pages.

**Martin Luther King**

Martin Luther King restera l'une des grandes figures du combat des Noirs américains contre la ségrégation raciale aux Etats-Unis. De décembre 1955, début du boycott des bus de Montgomery, jusqu'au 4 avril 1968, date de son assassinat, King mena de nombreuses actions directes non-violentes à la tête du Mouvement des Droits Civiques. Prix Nobel de la Paix 1964. 100 pages.

**Pour une éducation non-violente, enjeux pédagogiques et sociaux**

L'enjeu d'une éducation non-violente est d'apprendre à l'enfant à résoudre les conflits auxquels il est confronté dès son plus jeune âge. Nombreux témoignages, mouvements pédagogiques, propositions concrètes. 132 pages.

**Jeux et violences. Jeux agressifs, jeux coopératifs**

Le jeu est le miroir de l'Homme, expression des fantasmes, des désirs, des angoisses des petits et des grands. Rôle de la violence dans les jeux, débat sur les jouets guerriers, jeux coopératifs... un dossier co-rédigé par Non-Violence Actualité et la Ligue Internationale de l'Enseignement, de l'Education et de la Culture Populaire. 52 pages.

**Jouons ensemble. 40 jeux de groupe pour les 6-12 ans**

Fichier de jeux coopératifs, où la coopération l'emporte sur la compétition.

**Jeux coopératifs de table pour enfants à partir de 3 ans.**

Au contraire des jeux de compétition où il y a un gagnant et des perdants, les jeux coopératifs apprennent aux enfants l'entraide pour atteindre un objectif commun : par exemple, éteindre l'incendie, lutter contre les pluies acides, recycler les déchets, etc.

*Catalogue sur simple demande à :*

NON-VIOLENCE ACTUALITÉ, B.P. 241, 45202 MONTARGIS CEDEX - Tél. 38 93 67 22.

**Non-Violence Actualité** publie également une revue mensuelle d'information sur la résolution non-violente des conflits et l'actualité confrontée aux propositions de la non-violence. Diffusion par abonnement. Exemple gratuit sur demande.

---

NON-VIOLENCE ACTUALITE. Administration, rédaction : 20 rue du Dévidet, B.P. 241, 45202 Montargis cedex.  
Tél. 38 93 67 22. Guy Boubault, Christian Le Meut, Joëlle Serlé. Directeur de publication : Vincent Roussel.  
Maquette : Guy Boubault. Couverture : Patrick Lescure. Photogravure et impression : Atelier 26 26270 Lorient.  
Imprimé sur papier blanchi sans chlore. Dépôt légal : 2<sup>e</sup> trimestre 1993. ISSN 0993 -7242.