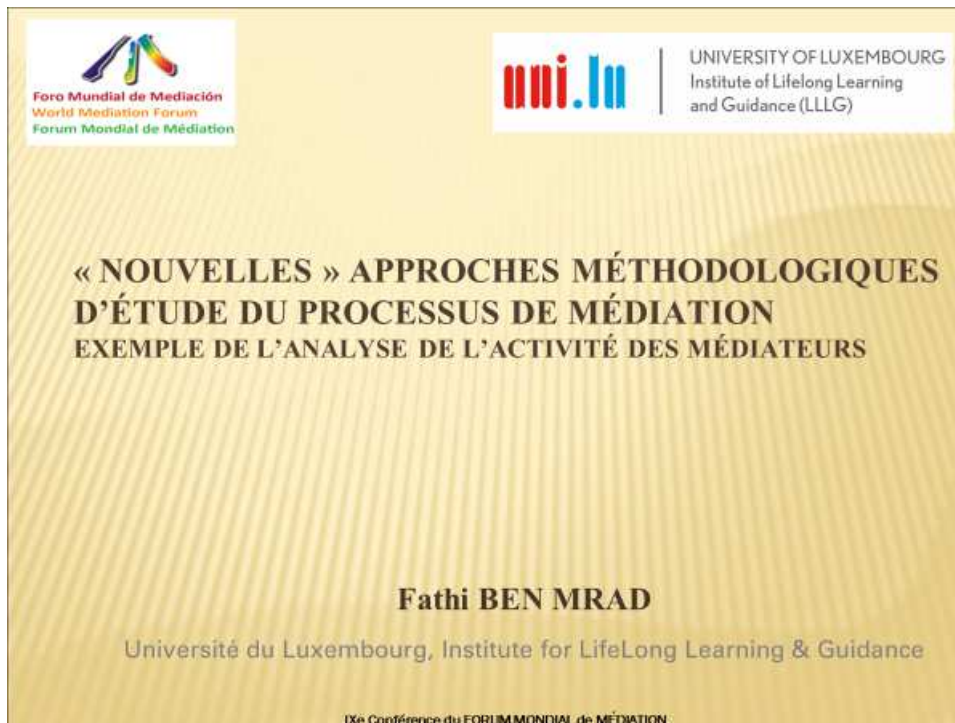
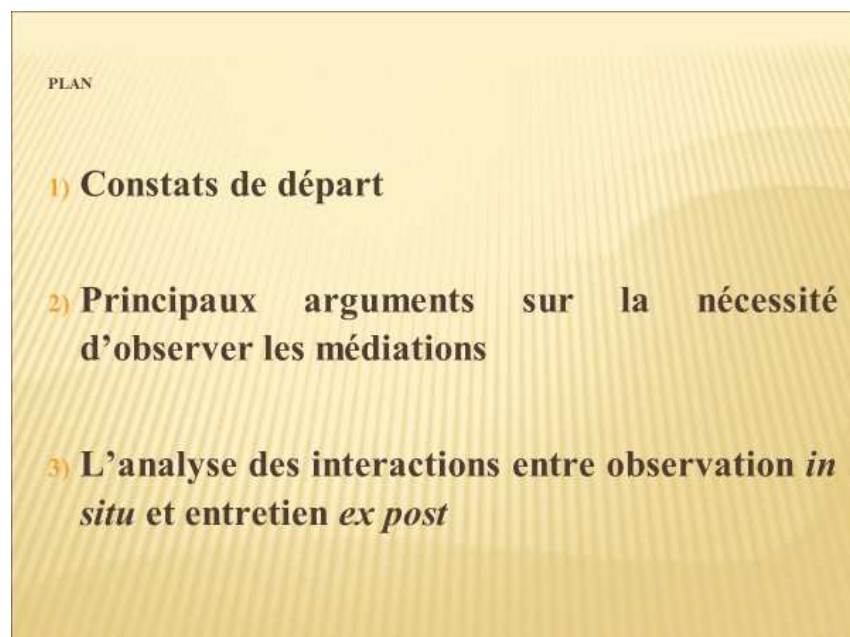


## **Atelier 5 Nouvelles approches méthodologiques d'étude du processus de médiation.**

Anne PIGNAULT (France) Absente – Fathi BEN MRAD (France)



### **Plan de mon intervention**



## 1) Constats de départ

L'analyse du champ de la médiation nous conduit à faire 3 constats fondamentaux

1<sup>ER</sup> CONSTAT: LA SEGMENTATION DES SAVOIRS

- ✗ L'exemple des apports des historiens du droit pour mieux comprendre la médiation contemporaine.
- ✗ Valeurs et principes de la médiation contemporaine.
  - + le caractère égalitaire et non-discriminatoire
  - + le caractère laïc
  - + le caractère universaliste

A) 1<sup>er</sup> constat. Dans le champ de la médiation, il existe **une segmentation des savoirs** qui ressemble parfois à une forme de spécialisation disciplinaire (Ben Mrad, 2008). La connaissance de ce champ se confond parfois à un véritable morcellement qui est alors un découpage de la réalité et qui dessert la compréhension globale de cette réalité<sup>1</sup>.

### Par Exemple :

Les recherches des historiens du droit se révèlent fort instructives et il est curieux de constater une **césure importante entre cette discipline et le monde de la médiation**. D'un côté comme de l'autre, ces deux champs semblent s'ignorer et il suffit de se reporter aux contenus de leurs travaux respectifs pour remarquer cette séparation, que rien ne peut pourtant intellectuellement justifier.

**On ne peut pas se contenter de rappeler, parfois de manière nostalgique, que « autrefois, il existait de nombreux tiers qui remplissaient un rôle décisif de régulation sociale », sans s'intéresser plus en détail aux contextes et à la nature de leur fonction.**

Il est évident qu'au-delà des frontières disciplinaires, les contributions historiques et les investigations contemporaines alimentent sans conteste les analyses et la compréhension du champ de la régulation sociale.

---

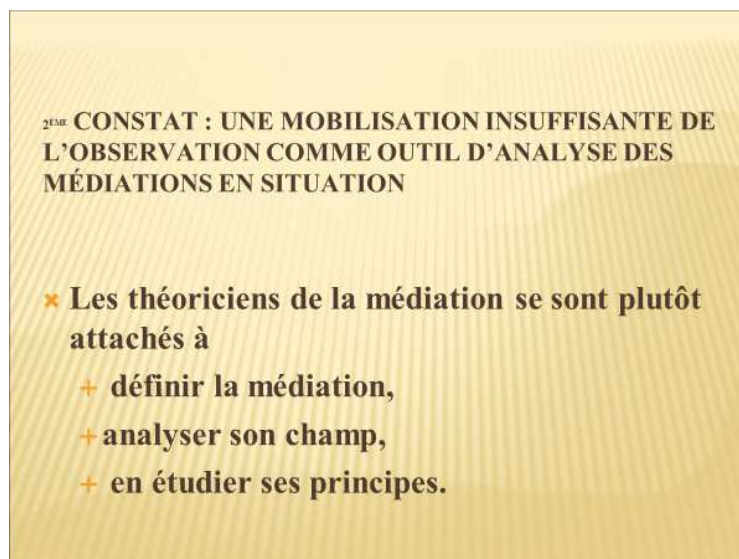
<sup>1</sup>, Jacques Faget, dans un de ses livres (*Médiations. Les ateliers silencieux de la démocratie*, 2010, Toulouse : Erès), désigne par exemple la médiation sociale comme « objet social mal identifié ».

J'ai ainsi montré, en rapprochant cette discipline qu'est l'histoire à celle de la médiation contemporaine :

- **que de nombreuses périodes historiques et contextes sociaux sont caractérisés par la présence** de régulateurs (apaiseurs<sup>2</sup>, paceri...) chargés de rétablir les liens sociaux au sein de leur communauté d'appartenance.
- Que ces modes de régulation amiables des conflits étaient fondées sur des légitimités sociales (appartenance à la notabilité), et/ou des légitimités religieuses. **Grâce à cette mise en perspective historique j'ai montré que la médiation contemporaine ne pouvait plus** s'appuyer sur des appartenances sociales, des coutumes locales ou des prescriptions religieuses en raison notamment de la nouvelle complexité des rapports sociaux : interculturalité, individualisation. **Le corps social** a dû inventer des modes de régulation qui intègre d'autres valeurs (contenues dans les codes déontologiques) comme
  - le caractère égalitaire et non-discriminatoire (au niveau du genre et au niveau de l'appartenance social),
  - le caractère laïc (règles individuelles et non religieuse qui vont être mobilisées)
  - et le caractère universaliste de la médiation et ainsi de mieux caractériser nos médiations contemporaines (comme le respect de l'altérité)

Donc la nécessité d'ouvrir les champs disciplinaires est une priorité qui alimentera sans cesse l'analyse de la médiation.

## **B) 2<sup>ème</sup> constat, une mobilisation insuffisante de l'observation comme outils d'analyse des médiations en situation**



**2<sup>ème</sup> CONSTAT : UNE MOBILISATION INSUFFISANTE DE L'OBSERVATION COMME OUTIL D'ANALYSE DES MÉDIATIONS EN SITUATION**

- ✘ **Les théoriciens de la médiation se sont plutôt attachés à**
  - + **définir la médiation,**
  - + **analyser son champ,**
  - + **en étudier ses principes.**

---

<sup>2</sup> Ces apaiseurs sont des « grands réconciliateurs publics » qui ont été des acteurs centraux dans les régulations des violences dans les villes françaises et de Flandres. Catherine Clémens-Denys (1996, p. 260) indique que ces *apaiseurs*, que l'on pourrait nommer anachroniquement des médiateurs sociaux, ont largement contribué à endiguer les vendettas meurtrières et l'enchaînement des violences dans les villes.

En France et dans les pays francophones de l'Europe, les théoriciens de la médiation ce sont plutôt attachés à définir ce mode de régulation, à analyser son champ et à étudier les principes qui s'y rattachent.

Par exemple, **Michèle Guillaume Hofnung** (1995 et 2015) rappelle la nécessité

- de différencier la médiation des autres modes alternatifs de régulation des conflits et particulièrement de la conciliation,
- de respecter les conditions de l'exercice (intervention d'un tiers indépendant, neutre et impartial...) et de considérer son processus ternaire.
  
- On peut aussi citer, les travaux de **Jean-Pierre Bonafé Schmitt** (1992) qui s'attache à analyser de manière comparative avec les Etats Unis le développement de la médiation, ses champs (travail, consommation, familles...) et les divers acteurs qui y sont impliqués.
  
- Ou les travaux de **Jacques Faget** (2010) qui développe ses réflexions sur
  
- les différents modèles de médiation,
  
- les divers champs d'intervention de la médiation
  
- et sur les enjeux qui traversent ces champs ce qui lui permet de considérer que les « *ateliers de la médiation diffusent dans la société les ferments d'une nouvelle forme de démocratie d'interaction* » (ibid., p.279).

En fait, les principaux francophones mais aussi anglo-saxons nous invitent plutôt à une réflexion conceptuelle de la médiation : tant dans ses dimensions comparative, juridique, sociologique et philosophique.

Même si beaucoup de chercheurs sont aussi médiateurs, on peut regretter que leurs travaux concernent peu les manières dont sont exercées effectivement les médiations *in vivo*.

Autrement dit, on ne peut nier que la théorisation et les modélisations de la médiation ont été et sont toujours fécondes des deux côtés de l'Atlantique, on peut seulement regretter qu'elles aient insuffisamment été confrontées à l'empirie.

- A) **Le troisième constat relatif à ce champ de la médiation est son manque de visibilité. Manque de visibilité de l'exercice professionnel surtout dans le champ de la médiation familiale. En effet** lorsqu'on s'intéresse aux pratiques en situation des médiateurs, on se trouve confronté à des obstacles émanant des médiateurs eux-mêmes.

- ✦ **Les difficultés de mener des observations (Nicolas Amadio).**
- ✦ **Les difficultés de saisir les interactions in situ (Thierry Bonfati).**

- **Comme le disait Bonafé-Schmitt** « l'argument relatif au respect de la confidentialité a bon dos ».
- **Par exemple Nicolas Amadio** (2015, p. 95) a souligné que les médiateurs familiaux *procèdent souvent par expériences et tentatives personnelles. Ces médiateurs s'appuient rarement que sur des techniques et outils admis et éprouvés par la profession* ».

Lorsqu'on demande aux médiateurs familiaux *« de partager leurs techniques, leurs "astuces" et autres "ficelles", ces derniers demeurent plutôt discrets et hermétiques »*

Malheureusement **Amadio** n'a pu nous informer sur le contenu de ces habiletés des médiateurs en situation.

- Thierry Bonfati (2012) a bien tenté, dans sa thèse de sociologie, de mettre en lumière *« une phénoménologie de la situation médiative »*, c'est-à-dire d'étudier la médiation du point de vue des interactions des médiés et des médiateurs (en binôme).
- Ce chercheur se propose alors de scruter *« les interactions dans ce cadre particulier qu'est la médiation, avec ses rites, sa mise en scène et ses acteurs »* (ibid., p. 13). Cet objectif prometteur de l'auteur, quant à l'utilisation d'une perspective inédite au niveau de l'analyse du champ de la

médiation, souffre malheureusement d'un recours à une méthodologie qui comporte beaucoup de limites

- En effet son choix méthodologique s'inspire de la méthode expérimentale consistant à proposer trois jeux de rôle différents à des étudiants en position de médiés et de médiateurs.
- Cette approche nous semble peu propice pour saisir la complexité et la réalité des interactions en situation réelle de médiation. **Elle comporte de nombreux biais**
- **Choix des médiateurs en cours d'apprentissage**, et potentiellement en situation d'être **évalués** par un observateur externe,
- Volonté pour ces derniers de ne pas s'éloigner des principes qui guident la médiation (et donc de « faire correctement leur travail »).

**Ces 3 constats fondamentaux relatifs au monde de la médiation que sont**

- **la segmentation des savoirs,**
- **la quasi-absence de l'observation comme outils d'analyse des médiations en situation,**
- **le manque de visibilité de ce champ**

**Nous conduisent donc à affirmer la nécessité d'une observation in situ, d'autant que la médiation, depuis ces débuts contemporains, est décrite comme « un art »** (Six,<sup>3</sup> 1995 ; Babu, 1997 ; Bourry d'Antin et al., 2004 ; Fiutak, 2009), voire comme une œuvre d'art (Six & Mussaud, 2002, p.175). Les médiateurs sont présentés comme « *les artisans privilégiés de cet art et de ce savoir en devenir* » (Babu, p. 87). **L'art renvoie aux facultés créatrices<sup>4</sup> d'un individu, à l'exploration de sa sensibilité**, de ses émotions surtout lorsque cet « art » est, comme dans le monde de la médiation est opposé à l'idée de technique.

## **2) Principaux arguments sur la nécessité d'observer des médiations**

---

<sup>3</sup> A titre d'exemple, Jean-François Six souligne qu' « être médiateur citoyen est un art, un art qui comme tout art, n'a jamais fini de s'affiner. C'est un art de la relation personnelle et sociale » (1995, p. 42)

<sup>4</sup> C'est aussi la dimension créative que Marcel Mauss souligne lorsqu'il affirme que l'art se distingue du jeu « *tout d'abord par son caractère créateur ; il n'emprunte pas ses objets, il les crée* » (1908, p.10 ou 1969, p. ???)



- ✘ **La médiation comme un « art ».**
- ✘ **La métis : une forme d'intelligence et de pensée qui implique un ensemble complexe, mais très cohérent, d'attitudes et d'habiletés dans la pratique (Détienne et Vernant, 2009).**

Il apparaît que les dimensions créatrices de la médiation, tant de fois rebattues, ne sont rarement, voire jamais explicitées.

- On peut supposer que « l'art de la médiation » est une activité autonome et individuelle qui ne se prête pas facilement à une formalisation puisqu'elle correspond en partie aux intuitions inventives et donc à la subjectivité des médiateurs.
- On peut aussi estimer que cet « art » pourrait renvoyer à une intelligence pratique que les médiateurs mettent à contribution dans leur quotidien professionnel et qu'ils n'entendent pas rendre visible.

**Les grecs ont appelé cette intelligence pratique la « métis<sup>5</sup> ».** Detienne et Vernant (2009) la définissent comme « *une forme d'intelligence et de pensée, un mode du connaître ; elle implique un ensemble complexe, mais très cohérent, d'attitudes mentales, de comportements intellectuels qui combinent le flair, la sagacité, la prévision, la souplesse d'esprit, la feinte, la débrouillardise, l'attention vigilante, le sens de l'opportunité, des habiletés diverses, une expérience longuement acquise.*

Détienne et Vernant (2009) précisent que la métis « **s'exerce sur des plans divers, mais que l'objectif ultime est toujours mis sur l'efficacité pratique** ». Ils soulignent que cette métis s'observait dans l'univers culturel des grecs dans des « *domaines très divers mais toujours à des fins pratiques : savoir-faire de l'artisan, habilité du sophiste, prudence du politique ou art du pilote dirigeant un navire* ».

---

<sup>5</sup> Dans la mythologie grecque, Zeus le dieu suprême a avalé métis, sa première femme pour éviter qu'elle donne naissance à des enfants qui hériteront de l'intelligence et de la ruse de leur mère et qui voudront le détrôner ; de la même manière que Zeus avait détrôné Cronos, son père. Zeus demande à Métis de se transformer en goutte d'eau et l'avale pour incorporer ses qualités de ruse et de sagacité.

**Même si la médiation fait une place importante à la liberté des médiés à dégager des accords, on ne peut nier que l'exercice de la médiation concerne aussi les médiateurs, car ces médiateurs sont aussi agissants.**

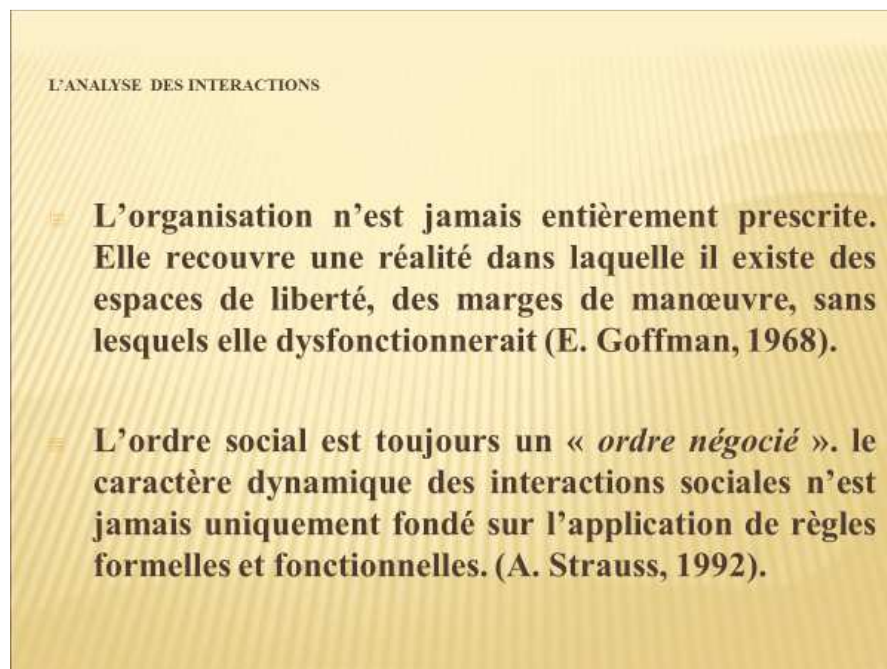
Même si notre propos peut lui-même être interprété comme « indiscipliné<sup>6</sup> » (c'est-à-dire éloigné de la discipline), par les tenants de la doctrine académique de la médiation,

**Nous préconisons la nécessité d'observer les interactions et notamment les savoirs mobilisés par les médiateurs et des médiés.**

D'autant que beaucoup d'auteurs traitant de la médiation affirment qu'il est nécessaire de considérer cette « *boite noire* » (Houssemand et Pignault) ces « *zones grises* » (Moison, p.82), cette « *part d'ombre* »... Il est donc nécessaire de nous informer sur cette médiation, c'est-à-dire sur les habiletés des médiateurs.

**Quelles sont les fondements théoriques de cette nécessité d'observer les interactions ?**

### **3) L'analyse des interactions : Observation *in situ* et entretien *ex post***



Dans la tradition de la sociologie interactionniste, fondée sur un positionnement compréhensif, nous considérons que les situations sociales (à l'image des pratiques de médiation), ne sont jamais entièrement stabilisées. Les pratiques comportent des zones de flou où existent des marges de manœuvre des acteurs. Il existe même parfois des « écarts » par rapport aux règles institutionnelles nous dit Ervin Goffman, 1968). Goffman qualifie ces écarts « *d'adaptations*

---

<sup>6</sup> Au sens où il s'éloigne de la discipline, c'est-à-dire de la doctrine et ne se soumet pas mécaniquement à ses préceptes.



*secondaires* » qui « *représentent pour l'individu le moyen de s'écarter du rôle et du personnage que l'institution lui assigne tout naturellement* » (1968, p.245).

Pour Goffman, l'organisation n'est jamais entièrement prescrite. L'organisation recouvre une réalité dans laquelle existe des espaces de liberté, des marges de manœuvre, sans lesquels elle dysfonctionnerait, voire ne pourrait plus fonctionner. Ces adaptations secondaires se déclinent pour les individus par des ajustement de leurs comportements face aux réalités organisationnelles. L'issue de ces ajustement n'est pas forcément d'infléchir radicalement le fonctionnement de ces organisations(Goffman, 1968).

Dans la tradition de la sociologie interactionniste, on peut aussi citer les travaux d'Anselm Strauss qui considère que l'ordre social est toujours un « *ordre négocié* » (1992, p. 150). Cet ordre social est en effet le résultat de perpétuelles négociations entre les interactants.

Même l'ordre établi (stabilisé) n'est que momentané, car le caractère dynamique des interactions sociales n'est jamais uniquement fondé sur l'application de règles formelles et fonctionnelles. Les situations sociales sont fondées sur la réadaptation des positionnements individuels et collectifs et sur des négociations constantes et provisoires.

Le modèle straussien de l'ordre négocié postule la nécessité d'appréhender la médiation comme une configuration où les interactants, c'est-à-dire les médiés, les médiateurs et leur environnement plus large, participent à la définition de la situation dans laquelle ils sont.

En cela « l'ordre médiationnel » ne peut se contenter d'une vision qui se fonde seulement sur le respect de règles déontologiques, de principes ou de valeurs intrinsèques.

Parallèlement, nous ne nions pas que le cadre structurel et donc doctrinal de la médiation contribue à la définition interactionnelle.

En conséquence, si l'on s'appuie sur les paradigmes goffmanien ou straussien, la médiation relève de ses conditions structurelles, mais aussi des échanges et des négociations interactionnelles (Strauss, 1992, p. 246 et p. 270).

En cela nous n'affirmons pas que ces approches sociologiques sont exclusives pour saisir les interactions, mais elles sont néanmoins très fécondes pour appréhender ce monde la médiation.

### **L'observation in situ et l'entretien ex post**

Nos analyses des médiations s'inscrivent dans une stratégie de recherche dans laquelle sont combinée plusieurs techniques de recueils de données. Le but est évidemment de réduire les biais et les limites de chacune des techniques : observations directes et entretiens semi-directifs en fin des médiations observées.

Je veux dire ici que certes, il est nécessaire de prendre en compte les dimensions institutionnelles et doctrinales de la médiation, mais il est tout autant nécessaire d'y ajouter le niveau interactif (plutôt recueilli par l'observation directe) et le niveau individuel (plutôt saisi par nos entretiens).

- + **L'observation in situ : une approche inductive, non participante et à « découvert ».**
- + **Une grille d'observation organisée autour de 4 thématiques : contenus des rhétoriques verbales et des attitudes non verbales des médiateurs, types de positionnement du médiateur, modes de contribution du médiateur et des médiés.**

### **Au niveau des observations**

La construction sociale de l'accord en médiation nécessite une analyse aussi approfondie que possible des interactions qui se développent dans les pratiques de médiation.

Nous avons privilégié une approche inductive tout en définissant un cadre de questionnements. **Nos observations sont non participantes et « à découvert » puisque nous avons informé tous les acteurs observés (médiés et médiateurs), de notre positionnement de chercheurs.**

Notre grille d'observation, peu systématisée, était néanmoins organisée autour des grandes thématiques suivantes : contenus des rhétoriques verbales et des attitudes non verbales des médiateurs, types de positionnement du médiateur, modes de contribution du médiateur, modes de contribution des médiés ...

### **Au niveau des entretiens**

À l'issue de chaque séance de médiation qui a fait l'objet d'observations de notre part, nous avons donc complété nos observations par des entretiens avec les médiateurs concernés<sup>7</sup>. La confrontation des divers corpus de terrain, ne visent pas seulement à analyser les rapports (décalages comparaison, opposition, proximité, niveau de correspondance...) entre le comportement en situation et les propos déclaratifs mais aussi de mieux saisir les savoirs-

---

<sup>7</sup> Le choix de réaliser un entretien non directif en fin de séance et non en début est capital. En effet, il s'agit de s'intéresser, au moins partiellement, aux « coulisses » (ou « région postérieure ») au sens où Erwin Goffman les définit (1973, p.110), c'est-à-dire « un lieu, en rapport avec une représentation donnée, où on a toute latitude de contredire sciemment l'impression produite par la représentation. [...] C'est là que l'acteur peut se détendre, qu'il peut abandonner sa façade, cesser de réciter un rôle et dépouiller son personnage ».

faire des médiateurs à l'aune de leurs intentions qu'ils n'expriment pas forcément face aux médiés au moment de la médiation.

OBSERVATION IN SITU ET ENTRETIEN EX POST

- + **L'entretien en fin de séance (ex post) des médiateurs : un outil pour mieux saisir les «savoir-faire.**
- + **L'entretien en fin de séance est capital pour 3 raisons :**
  - × **L'influence du médiateur réduite,**
  - × **la focalisation sur les observations et non sur les indications,**
  - × **un intérêt pour la connaissance des « coulisses » (E.Goffman)**

Le choix de réaliser un entretien non directif en fin de séance et non en début est capital pour trois raisons principales.

- Premièrement, il est important que l'observateur ne soit pas influencé dans ses observations des médiations par les indications préalables données par les médiateurs.
- Deuxièmement, l'observateur pourrait se focaliser sur ces indications aux dépens d'autres éléments relatifs à la situation observée.
- Troisièmement, il s'agit d'une certaine manière de s'intéresser, au moins partiellement, aux « coulisses » (ou « région postérieure ») au sens où Erwin Goffman les définit (1973, p.110), c'est-à-dire « un lieu, en rapport avec une représentation donnée, où on a toute latitude de contredire sciemment l'impression produite par la représentation. [...] C'est là que l'acteur peut se détendre, qu'il peut abandonner sa façade, cesser de réciter un rôle et dépouiller son personnage ».

Ainsi, il est important de saisir leur propre lecture de la configuration relationnelle des médiés puisque le comportement des médiateurs en médiation peut être rapporté à cette lecture.



### **Bibliographie indicative**

Amadio Nicolas, (2015), Le tiers en médiation familiale : entre enjeux éthiques et de reconnaissance, *Négociations*, 2, 24, p.87-100.

Ben Mrad Fathi, (2008), Médiation et régulations négociées par un tiers : une question de principe, in (Dir) Ben Mrad Fathi, H. Marchal et J-M. Stébé, *Penser la médiation*, éd. L'Harmattan, collection Travail du social.

Bonfati Thierry (2012), *Phénoménologie de la situation médiative*, Thèse de doctorat en Sciences humaines et sociales, università cattolica del Sacro Cuore (Milan) et université de Sciences Humaines et Sociales (Rennes).

Dètienne Marcel, Vernant Jean-.Pierre, (2009), *Les ruses de l'intelligence, la mètis des grecs*. Flammarion.

Goffman Erving (1968), *Asiles. Etude sur la condition sociale des malades mentaux*, Paris, Éditions de Minuit.

Goffman Erwing, (1973), *La Mise en scène de la vie quotidienne, t. 1 La Présentation de soi*, coll. « Le Sens Commun », Éditions de Minuit.

Houssemand Claude et Pignault Anne, (2016), « La médiation à la frontière entre social et psychologique », *La lettre des médiations*, revue numérique n° 2, p. 22-26.

Moison André (2012), La médiation sociale comme contribution au « bien commun », *Education permanente*, 189, p. 73-90

Strauss Anselm (1992), *La trame de la négociation, Sociologie qualitative et interactionniste*, textes réunis et présentés par Baszanger Isabelle, Paris, L'Harmattan, Logiques sociales.