

## Approche psycho-sociale de l'évolution et de la portée de la médiation

Claude Houssemand <sup>1</sup>

L'idée de cette conférence m'est venue lors d'une réflexion sur la place de la médiation dans les sociétés occidentales et lors de discussions récurrentes avec les étudiants du Master en Médiation de l'Université du Luxembourg. Il ne s'agit donc pas d'un jugement de valeur ou d'une prise de position par rapport à la place de la médiation dans nos sociétés mais d'une tentative d'analyse de la situation, surtout européenne, de ce mode de résolution des conflits et, potentiellement, de régulation sociale. Il n'est pas question non plus de mettre en question la pratique de la médiation ou son développement mais, si les universitaires se sont tournés vers la médiation, leur rôle est bien de tenter de comprendre le concept, son fonctionnement, son intérêt et ses effets. Modestement, cette contribution tente de répondre à certaines questions encore sans réponse ou, au moins, de les poser pour proposer, plus largement, quelques futures pistes de réflexion.

Il semble que l'on parle beaucoup de médiation mais en réalise-t-on réellement beaucoup ? Cette analyse personnelle de la réalité et de la mise en œuvre de cette forme d'intervention sociale a été le fil rouge de cette communication et doit se comprendre dans un champ disciplinaire particulier, celui de la psychologie.



Afin de mieux comprendre l'intérêt de ce questionnement, il est important de le situer dans le contexte européen qui a vu se développer assez rapidement la médiation mais qui semble néanmoins ne pas avoir atteint tous ses objectifs initiaux.

---

<sup>1</sup> Claude Houssemand (PhD) est professeur de psychologie cognitive différentielle, directeur de l'Institut LifeLong Learning & Guidance (LLG) et directeur d'études du Master en Médiation à l'Université du Luxembourg.


Il est impératif de noter que la médiation s'était donnée, à ses débuts, des objectifs très ambitieux. Ainsi, elle n'entendait pas seulement résoudre un différend existant entre deux parties mais prétendait aussi l'anticiper, permettre la création ou le rétablissement d'un lien social, espérait peut-être s'imposer en tant que mode de régulation sociale.

## Contexte

**ECCS** | EDUCATION,  
CULTURE, COGNITION  
AND SOCIETY  
Institute of Lifelong Learning and Guidance (ILLG)

**– La Médiation: Des objectifs ambitieux**

- Action de mettre en relation, par un tiers appelé « **médiateur** », deux personnes physiques ou morales, appelées « **médiées** », sur la base de règles et de moyens **librement acceptés** par elles, en vue:
  - Soit de la prévention d'un différend ou de sa résolution,
  - Soit de l'établissement ou du rétablissement d'une relation sociale » (Briant & Palau, 1999)
  
- La médiation n'est pas une technique des conflits mais une forme de régulation sociale (Bonafé-Schmitt, 1992)




A ses débuts en Europe, la médiation était très prometteuse puisqu'on l'entendait comme une profession d'avenir pour laquelle des formations, bientôt universitaires, allaient voir rapidement le jour à travers tous les pays.

## Contexte

**ECCS** | EDUCATION,  
CULTURE, COGNITION  
AND SOCIETY  
Institute of Lifelong Learning and Guidance (ILLG)

**– La Médiation: Des débuts prometteurs**

- La médiation familiale un métier pour l'avenir (Sassier, 2004)
  
- A travers l'Europe, des initiatives multiples se développent pour prévenir et traiter les conflits de la vie quotidienne et retisser les liens sociaux. Elles ont pour point commun de reposer sur la volonté de promouvoir un mode d'intervention fondé sur la philosophie du dialogue et de la négociation (Brévan, 2002)
  
- Professionnalisation et création de formations universitaires en Europe (Houssemand, 2004)




Néanmoins, malgré ces espoirs de développement et ces ambitions sociales, des enquêtes, récentes et neutres, semblent mettre en doute l'impact de la médiation, voire l'intensité de son utilisation dans les pays européens.

## Contexte

– **La Médiation: Des résultats modérés** (Rapport de l'Inspection Générale des Services Judiciaires, France, 2015)

- Insuccès de la médiation judiciaire:
  - En matière civile, sociale et commerciale: peu d'affaires font l'objet d'une médiation (quelques centaines d'affaires en 2013)
  - En matière familiale, et malgré des dispositions particulières (agrément des médiateurs et à différents stades de la procédure): résultats décevants (quelques milliers d'affaires en 2013, 5% d'accord et temps plus long que procédure classique)

**ECCS** | EDUCATION,  
CULTURE, COGNITION  
AND SOCIETY  
Institute of Lifelong Learning and Guidance (ILLG)




Ceci aussi bien au niveau de la médiation judiciaire que conventionnelle. Pour le premier versant en effet, le nombre de dossiers reste très limité. Pour le second, le nombre est important mais ne recouvre pas forcément de la médiation au sens strict du terme.

## Contexte

– **La Médiation: Des résultats modérés** (Rapport de l'Inspection Générale des Services Judiciaires, France, 2015)

- Succès de la médiation conventionnelle:
  - Un volume d'affaires important et un nombre de médiateurs élevé
  - Une impossibilité de faire une analyse de ces médiations car se réfèrent à des situations très variées
  - 10% pourraient être considérées comme des médiations

**ECCS** | EDUCATION,  
CULTURE, COGNITION  
AND SOCIETY  
Institute of Lifelong Learning and Guidance (ILLG)



Certains jugent même que la médiation n'est pas un mode de résolution des conflits opérant et son intérêt est parfois assez difficile à mettre en évidence.

## Contexte

### – La Médiation: Un apport difficile à estimer (Wieviska, 2002)

- La médiation n'est pas nécessairement la panacée. Dans certains cas, elle évite le pire, ...; elle peut revêtir l'allure d'un lien social plus réel, d'un mode d'intervention publique plus efficace et plus ouvert.
- Dans d'autres cas, elle est inutile, inopérante, et il est bien difficile d'en voir l'apport.



Afin de mieux comprendre l'évolution de la médiation en Europe, de nombreuses recherches ont été entreprises pour cerner son histoire et pour définir les étapes qui mènent à sa situation actuelle.

Certains chercheurs reconnaissent à la médiation des débuts très positifs et prometteurs mais argumentent que son développement n'a pas été celui escompté par des politiques en matière sociale qui lui étaient contraires.

## Contexte


- Médiation et politique :
  - **Un outil d'aide à l'action de la justice** (Milburn, 2014)
- La médiation et les autres dispositifs reposant sur les principes de la négociation ont connu une heure de gloire durant les années 1990 en France, où ils ont été encouragés par les politiques de l'État.



ECCS | EDUCATION,  
CULTURE, COGNITION  
AND SOCIETY  
Institute of Lifelong Learning and Guidance (ILLG)

## Contexte

- Médiation et politique :
  - **Un outil d'aide à l'action de la justice** (Milburn, 2014)
    - La médiation pénale s'inscrit à la fois dans une politique de sécurité visant à répondre aux délits mineurs (incivilités), et dans une politique de modernisation de la justice qui incorpore une part de négociation dans les procédures de justice imposée. La victime n'est pas considérée comme simple justiciable à protéger ou indemniser, mais comme citoyen acteur du système judiciaire et de la réponse au problème qu'il rencontre.




Elle ne répondait alors qu'aux incivilités et aux délits mineurs et semblait devenir un moyen de moderniser la justice, en lui apportant un nouvel 'outil'.

ECCS | EDUCATION,  
CULTURE, COGNITION  
AND SOCIETY  
Institute of Lifelong Learning and Guidance (ILLG)

## Contexte

- Médiation et politique :
  - **Un outil d'aide à l'action de la justice** (Milburn, 2014)
    - La médiation familiale s'est diffusée en France au cours des années 1980 et 1990 pour traiter les conflits au sein des couples, mais nettement en marge de la justice familiale et dans une méfiance mutuelle. Les médiateurs ne souhaitaient pas intervenir sur mandat, estimant entre autres que la médiation devait toujours être spontanément choisie pour réussir et les juges craignaient que la médiation favorise des solutions qui ne correspondent pas à celles qu'ils préconisent.




Mais dans cette acception nouvelle, la médiation ne trouve pas que des promoteurs. Des conflits institutionnels peuvent émerger, qui ont comme conséquence de diminuer son utilisation. De même, le terreau social de la justice n'est pas toujours le meilleur pour privilégier son développement.

ECCS | EDUCATION,  
CULTURE, COGNITION  
AND SOCIETY  
Institute of Lifelong Learning and Guidance (ILLG)

## Contexte

- Médiation et politique :
  - **Un outil d'aide à l'action de la justice mais dépendant des politiques sociales** (Milburn, 2014)
    - En matière pénale, la sanction est privilégiée dans la mesure où elle correspond à la ligne politique classique des partis conservateurs et que la médiation apparaît comme relever d'une forme de complaisance envers les délinquants.
    - En matière familiale, les opérateurs des politiques publiques n'ont pas le réflexe d'encourager, de favoriser, de développer ou de financer des dispositifs de médiation ou de négociation interpersonnelle.




D'autres recherches voient dans la composante économique de la médiation une manière de promulguer son intérêt social. A cet égard, et sans réellement comprendre comment des chiffres aussi précis ont été proposés, il est indéniable de devoir considérer la médiation comme un mode d'intervention sociale économiquement équilibré et rentable. Il devrait donc être utilisé à plus large échelle.

ECCS | EDUCATION,  
CULTURE, COGNITION  
AND SOCIETY  
Institute of Lifelong Learning and Guidance (ILLG)

## Contexte

- Médiation et économie :
  - **Un pari apparemment gagnant** (Hengl & Tilman, 2015)
    - Le coût moyen pour obtenir une décision de justice en Europe est 9 179 € tandis que la médiation coûtera 3 371 € pour le même conflit.
    - Le délai moyen pour obtenir une décision en justice en Europe est de 566 jours contre 43 jours pour un même différend par biais de la médiation.
    - Tenant compte qu'il y a approximativement 13 millions d'affaires civiles et commerciales introduites devant les tribunaux chaque année, l'étude permet d'extrapoler **une économie sur les coûts de 15,847 millions d'euros** avec le scénario prudent (taux de réussite de 50 %) et de **39,715 millions d'euros avec le scénario plus réaliste** (taux de réussite de 70 %).
    - Le temps d'attente cumulé est de **8,5 millions d'années** pour les estimations prudentes et de **12,6 millions d'années pour le scénario plus réaliste**.




Certaines autres études, en repérant les éléments indispensables pour l'établissement de la médiation dans nos sociétés, admettent que tous ne sont toujours au rendez-vous et obligent à repenser des bases plus saines pour la voir se développer significativement.

ECCS | EDUCATION,  
CULTURE, COGNITION  
AND SOCIETY  
Institute of Lifelong Learning and Guidance (ILLG)

## Contexte

- Médiation et volontarisme :
  - **Processus volontaire à encourager** (Hengl & Tilman, 2015)
    - La médiation est un processus visant à accroître la participation des parties, favorisant l'autodétermination et permettant de créer une solution mutuellement acceptable. Toutefois, l'expérience montre que les parties qui ne connaissent pas le processus de médiation ne vont pas spontanément à la table de médiation.
    - L'objectif est que toutes les parties participent au processus de médiation de bonne foi mais que les parties gardent la liberté de quitter le processus à tout moment. Les parties ne peuvent pas être forcées (par un contrat, un juge ou une loi) à parvenir à un accord.




Néanmoins, les conclusions de la Commission Européenne en matière de médiation restent très mitigées.

ECCS | EDUCATION,  
CULTURE, COGNITION  
AND SOCIETY  
Institute of Lifelong Learning and Guidance (ILLG)

## Contexte

- Médiation et culture :
  - **Du litige à la médiation** (Blohorn-Brenner & Călin, 2014)
    - Beaucoup d'efforts doivent être faits par les décideurs politiques, les associations d'entreprises et les professions juridiques pour aider les citoyens et les entreprises à passer d'une culture du litige à une approche de médiation. Les enquêtes montrent qu'à l'heure actuelle moins de 1% des conflits adressés aux tribunaux vont en médiation.



Ce qui n'empêche pas les instances européennes de tenter de remédier à cette situation et à donner à la médiation la place que l'Europe voudrait qu'elle tienne.

## Contexte

- Médiation : une volonté européenne
  - Booster la directive sur la médiation civile et commerciale.
  - Développer une culture de la médiation et de la négociation.
  - Permettre les médiations transfrontalières.
  - Développer les MARCS....
  - Quels intérêts réels de cette volonté de changement de la régulation sociale ?
  - Comment concilier une approche humaniste de la résolution des conflits avec des politiques néo-libérales de plus en plus fortes ?
  - Comment des politiques globales laissent-elles la place à la multitudes des différences individuelles ?



Pourtant, de cette volonté concrète européenne, des questions se posent au chercheur désireux de comprendre ce phénomène. En particulier, pourquoi désire-t-on un changement du mode de régulation sociale tel qu'il existe actuellement ? Comment comprendre la volonté de mettre l'individu au centre du processus de résolution des conflits quand l'ouverture généralisée des marchés est prépondérante ? Comment concilier une démarche globale de résolution des conflits quand les spécificités individuelles sont à la base et au cœur des différends interpersonnels ? Il y a comme un manque de logique dans la démarche européenne qui, d'un côté, tend vers un néo-libéralisme militant, et, de l'autre, comme pour compenser, idéalise l'humain et lui donne une place centrale dans ses conflits.


De ces questions, et d'autres non reprises ici, il est possible de tenter d'analyser la situation actuelle de la médiation d'une manière encore peu usitée. La psychologie, en particulier sociale mais également cognitive, nous permet de focaliser notre attention sur des éléments qui apparaissent souvent comme allant de soi et pour lesquels il n'est nullement nécessaire de s'appesantir. Pourtant, il me semble que le postulat de base initié pour le développement de la médiation repose sur un triptyque réducteur qui ne correspond pas à la réalité sociale et individuelle des membres de nos sociétés européennes. L'adhésion à la médiation n'est pas un mécanisme automatique répondant à une connaissance de sa réalité, à la mise en place de politiques en sa faveur et à l'espoir d'un gain sous forme ou une autre. Bien que les sociétés soient constituées d'individus ayant des normes, des croyances et des valeurs communes, elles ne peuvent se substituer aux personnes qui les composent. L'individualisation doit être prise en considération et ce qui est commun ou social ne peut prendre le pas sur la subjectivité individuelle. Le niveau macrosociologique ne peut faire abstraction du niveau micro-individuel pour lequel des processus personnels sont le moteur initiant toute cognition (prise au sens de connaissance). L'interaction « collectif vs individuel » doit être prise en compte pour comprendre la réticence semblant exister envers la médiation alors même que de nombreux programmes de sensibilisation et d'information existent et ne semblent pas annoncer de changements.



ECCS | EDUCATION, CULTURE, COGNITION AND SOCIETY  
Institute of Lifelong Learning and Guidance (ILLG)

## Analyse Psycho-sociale

- Médiation : un postulat de base réducteur
  - Adhésion à la médiation de manière systématique et automatique si:
    - Information sur son existence,
    - Politiques sociales en faveur de son développement,
    - Gain social et individuel sous une forme ou une autre.
  - Réductionnisme du mode de fonctionnement des sociétés et des individus ?
    - Normes, valeurs, croyances,... partagées mais également personnelles
  - Niveau socio-politique versus niveau psycho-individuel ?
    - Approche comportementaliste (béhaviorisme) versus approche cognitive




Le premier écueil de cette vision réductrice du développement annoncé et espéré de la médiation repose sur la confusion entre l'information relative à la médiation et l'adhésion, presque automatique, à celle-ci. Ainsi, les nombreux programmes de sensibilisation à la médiation semblent ne porter aucun fruit et la recherche s'interroge sur la portée réelle de celle-ci.

ECCS | EDUCATION, CULTURE, COGNITION AND SOCIETY  
Institute of Lifelong Learning and Guidance (ILLG)

## Analyse Psycho-sociale


- Information ≠ adhésion
  - De nombreux programmes de sensibilisation semblent ne pas porter leurs fruits
  - La recherche qui démontre un succès mitigé
    - Revue Négociations (2017): « Médiation, médiations : promesses tenues ? »



Par exemple, une étude concernant les représentations sociales de la médiation au Luxembourg met en évidence, alors même que le concept est connu du grand public, les écarts entre ce que celui-ci recouvre et la conception qu'en ont les potentiels utilisateurs. Ainsi, la médiation n'est comprise qu'en relation indivisible avec le professionnel qui s'y rattache, il y a une personnification de la médiation.


On ne parle pas de médecine entre nous mais des médecins. Il en va de même pour la médiation et les médiateurs.

Les experts de ce champ la considèrent comme un mode de régulation de la vie sociale qui permet la création de liens sociaux, les personnes formées à la médiation comme seulement un régulateur de la vie sociale, alors que le grand-public comme un moyen de résoudre un conflit réel. Sur une dimension prévention vs action, les experts comprennent la médiation comme un mode de prévention des conflits, les formés comme un moyen d'évitement du conflit alors que le grand-public la voit comme une possibilité d'apaisement d'un différend entamé. De même, si les personnes pratiquant la médiation la vouent à des situations multiples, le grand-public la conçoit uniquement dans le cadre familial. Enfin, et inversement, l'accès à la médiation est plutôt relatif pour les experts de ce champ social (public averti et possédant des caractéristiques psychologiques particulières) quand il est considéré comme ouvert à tous pour les personnes de la rue.



## Analyse Psycho-sociale

- Information ≠ adhésion
  - L'histoire de la médiation qui montre des évolutions psychologiques
    - Représentations sociales de la médiation (Houssemand, 2007)
      - » Indifférenciation entre médiation et médiateur
      - » Double continuum: Philosophique/idéologique vs pratique et social vs individuel (régulation de la vie sociale et création de lien social -> résolution d'un conflit)
      - » Prévention vers action
      - » Types de médiation
      - » Publics
      - » Historicité et idéalisation



Ceci se confirme si l'on tient compte de la durée d'institutionnalisation de la médiation dans les pays, puisque les acteurs de la médiation tendent plus à relativiser sa portée et donc plus à diminuer son idéalisation lorsqu'elle a été introduite socialement depuis longtemps (comparaisons internationales).

Une analyse des pratiques professionnelles des médiateurs met également en évidence que, derrière un cadre apparemment adaptatif à chaque situation particulière (contexte, parties, type de conflit, ...), des routines professionnelles prennent le pas sur l'activité. Les médiateurs se réfèrent globalement à un prototype de médiation de type familial et tendent à adapter le processus pour y être au plus proche. L'application systématique d'un certain modèle de l'activité se ressent lors de la pratique qui se veut, au moins théoriquement, a-dogmatique.

## Analyse Psycho-sociale

- Information ≠ adhésion
  - L'histoire de la médiation qui montre des évolutions professionnelles
    - Prototype de la médiation familiale (Pignault, Meyers & Houssemand, 2017)
      - » Le prescrit (cadre, principes, modèles,...) prend le pas sur le réel
      - » Activité complexe dans laquelle l'affectif, l'émotionnel et le personnel entrent en interaction avec la pratique



Les processus et mécanismes psychologiques de l'individu, étudiés depuis plus 100 ans de manière scientifique, semblent être convergents avec les postulats de la médiation mais leur coût cognitif pour les parties potentielles est un frein à l'usage de celle-ci. D'autres modes de régulation souvent plus sommaires mais surtout psychologiquement plus économes sont préférés. Il y aurait donc un attrait pour ce que représente la médiation, équilibre, consistance, harmonie, sous réserve que l'atteinte de cet état ne soit pas trop complexe.

## Analyse Psycho-sociale

- Information ≠ adhésion
    - Des mécanismes cognitifs intra-individuels qui convergent vers un désir de simplicité (Houssemand & Pignault, 2016)
      - Equilibre cognitif: *organisation harmonieuse du système de relations avec autrui* (Heider, 1946)
      - Consistance cognitive: *dynamique tendant à retrouver un équilibre* (Aronson, 1966)
      - Dissonance cognitive : *inconsistance entre les actes et les idées d'un individu* (Festinger, 1957)
- Avarice cognitive




A l'inverse, d'autres processus et mécanismes psychologiques semblent contradictoires avec un attrait pour la médiation. Si la socialisation est un moteur du développement psychologique, elle se heurte

également à la reconnaissance de l'altérité et à la volonté de se différencier de l'autre. La confrontation avec les autres peut alors être à un levier de ces facettes psychologiques.

## Analyse Psycho-sociale

**ECCS** | EDUCATION,  
CULTURE, COGNITION  
AND SOCIETY  
Institute of Lifelong Learning and Guidance (ILLG)

- Information ≠ adhésion
  - Des mécanismes cognitifs interindividuels qui incitent à distanciation sociale (Houssemand & Pignault, 2016)
    - Catégorisations sociales : *regroupements des personnes selon leur similarité ou leur équivalence ressenties* (Tajfel & Wilkes, 1963)
    - Polarisation collective : *accentuation d'une tendance attitudinale* (Moscovici & Zavalloni, 1969)
  - Mise en place d'une distance sociale



Le second problème potentiel du postulat proposé pour décrire le développement de la médiation repose sur l'indifférenciation faite entre la volonté politique, d'une part, et les volontés sociales et individuelles, de l'autre. Celui-ci peut être exemplifié par un antinomisme relatif à un autre champ de recherche qui, pourtant, met en avant que les décisions politiques de lutte contre le chômage de longue durée n'ont pu endiguer l'émergence d'une nouvelle norme sociale, partagée par un grand nombre de personnes, qui restreint la centralité du travail et la valeur de l'activité professionnelle telle qu'elle a été pendant une très longue période dans les sociétés européennes. En ce sens, on est en droit de s'interroger sur l'importance des politiques de régulation sociales lorsqu'elles ne prennent pas en compte les valeurs et les croyances des individus. Imposer la médiation avec les meilleures intentions et les meilleurs arguments ne suffit pas à la faire accepter.

## Analyse Psycho-sociale

- Volonté politique ≠ volonté sociale ou individuelle
  - Politiques de lutte contre le chômage surtout de longue durée (Pignault & Houssemand, 2017)
    - Des mécanismes sociaux à l'encontre de ces politiques
      - » Valeur travail en décroissance
      - » Norme sociale du Non-Travail
    - Des réponses individuelles différentes
      - » Normalisation de la situation de chômage
      - » Funemployment
  - Les politiques de régulation sociale peuvent-elles faire abstraction des individus?



Enfin, le troisième et dernier écueil du postulat de base est qu'il ne faut pas oublier la valeur structurante du conflit qui permet, par les oppositions interindividuelles, d'établir une cohérence sociale hiérarchisée reconnue. La norme sociale ne peut donc être imposée de l'extérieure, elle est créée et co-construite par les individus qui constituent la société et peut, à terme, aller à l'encontre des politiques élaborées pour la cohésion sociale.


## Analyse Psycho-sociale

- Gain social ≠ gain individuel
  - Philosophie humaniste de la médiation ne suffit pas à son adhésion:
    - Le conflit: non-adéquation de positionnement entre deux individus par rapport à un objet.
    - Le conflit apporte une dimension socialisante de l'individu par sa confrontation à l'autre pour un objet commun (Simmel, 1981). Psychologie accorde également une place importante au conflit dans la construction de l'individu, et ceci tant au niveau social (Mead, 1947) que cognitif (Mugny, 1985).
  - Les perspectives politiques de la médiation ne rencontrent pas les finalités humaines?




Pour remédier à cette situation, il me semble, et ceci n'est qu'un avis personnel, qu'il faudrait envisager trois pistes potentielles. La première consiste à tenter de sortir du paradigme édicté précédemment

et dont j'ai essayé de mettre en évidence les lacunes et les écueils. Ainsi, considérer une dimension psychologique à la médiation peut permettre de ne pas l'enfermer uniquement dans sa sphère sociale mais également de l'ouvrir aux niveaux inter et intra-individuels. Il existe des limites à la médiation et elle ne peut correspondre qu'à un mode de résolution des conflits parmi un panel plus grand. L'université du Luxembourg s'est spécialisée en ingénierie de la médiation et propose de former des cadres du champ social capables d'analyser les réels besoins d'une situation afin de décider si la médiation en est la réponse la plus adaptée mais également de ne pas hésiter à prendre d'autres chemins, parfois plus conformes aux besoins de régulation. Cette ingénierie prend également en compte les subjectivités personnelles et postule que la médiation n'est pas obligatoirement la meilleure réponse à tout un chacun. Le courant philosophique de l'épistémologie des sciences confirme le besoin de comparer les pistes et qu'il n'est pas opportun de considérer différemment ce que l'on croit vrai ou faux, positif ou négatif. La médiation ne doit donc pas être mise sur un piédestal sous couvert de la philosophie humaniste qui l'anime. Elle possède des limites, convient à certains et s'adapte à quelques situations qu'il faut définir rigoureusement. Ce qui n'empêche pas de la dériver à d'autres cas mais en gardant à l'esprit que seuls les résultats de son utilisation nouvelle seront les principes de son innovation et non une quelconque idéologie sous-jacente.

 EDUCATION,  
CULTURE, COGNITION  
AND SOCIETY  
Institute of Lifelong Learning and Guidance (ILLG)

## Pistes

- Sortir du paradigme
  - Ne pas considérer les niveaux sociaux, interindividuels et intra-individuels de manière indépendante
  - Prendre en considération les différences individuelles comme source de réponse au conflit
    - Epistémologie des sciences
  - Admettre que la médiation n'est qu'une réponse possible
    - Ingénierie de la médiation

  
UNIVERSITÉ DU  
LUXEMBOURG

Dans la même veine, il serait important de prendre en considération les acteurs de la médiation comme des individus à part entière. Ces personnes ne sont pas des agents neutres du processus de la médiation qui reste encore à définir et à analyser de manière rigoureuse. Il est nécessaire de comprendre ce que représente la médiation pour chacun et comment elle peut être un outil utile pour les individus. Il faut comprendre que la médiation à coût, psychologique, cognitif et émotionnel, et ne constitue pas seulement un gain personnel. Enfin, il est important de garder à l'esprit que, derrière tous les discours, toutes les politiques sociales et toutes les démonstrations logiques, les personnes ne sont pas toutes motivées pour prendre en compte la médiation comme un moyen efficace pour eux. La subjectivité reste la qualité première de l'humain et la variabilité est un élément inhérent aux personnes.

## Pistes

- Considérer les acteurs comme des individus
  - Tenter d'ouvrir la boîte noire de la médiation et sortir d'un processus stéréotypé
    - Approche cognitive de la médiation pour le médiateur et les médiés
    - Conception des limites émotionnelles et affectives de la médiation
    - Prise en compte de la motivation (positive et négative)



Enfin, et peut-être surtout, il est nécessaire de revenir à la base de la médiation qui, derrière tout un ensemble de considérations idéologiques et philosophiques, repose principalement sur un concept : le processus. Or, ce processus n'est certainement pas assez étudié pour permettre d'en tracer un modèle heuristique pertinent permettant d'en comprendre le fonctionnement. Indéfini concrètement, il est au mieux qualifié par un ensemble de mots-tiroirs aux multiples acceptions et compris de manière protéiforme par les « théoriciens » de la médiation. Comprendre la médiation dans son contexte réel, définir les spécificités et les individualités des médiateurs, accepter les différences cognitives, affectives et émotionnelles des médiés (non comme des états de faits mais comme des dimensions intrinsèques ayant une pertinence et une influence sur le processus) et appréhender les caractéristiques de la situation-conflit sont des éléments devant être mieux pris en considération pour analyser le processus de médiation et pour tenter d'en comprendre la mécanique. Si, dès le début de son intégration dans les sociétés européennes et d'ailleurs, les universitaires ont voulu, non seulement former à la médiation, mais également appréhender celle-ci comme sujet d'étude, il est dès lors naturel et logique de les laisser aller au bout de leur parcours de connaissance en appliquant à ce concept social et individuel toutes les méthodes à leur disposition pour construire ce savoir comme tous les autres. La médiation est certainement différente des autres modes d'intervention sociale. Elle n'est pourtant pas unique et doit être considérée comme un objet d'étude comme les autres.

## Pistes

- Développer un modèle heuristique du processus de médiation
  - Contexte de la médiation: société, normes, croyances, valeurs
  - Caractéristiques des médiateurs: non-uniformité
  - Caractéristiques des médiés: aspects cognitifs et conatifs
  - Caractéristiques de la situation