

Institut Catholique de Paris

IFOMENE

Institut de Formation à la Médiation et à la Négociation

Diplôme Universitaire de Médiateur

(2^{nde} partie)

Promotion 2017/ 2018

LE LEXIQUE ENCHANTÉ DE LA MÉDIATION

Monique LAMBELIN

Béatrice MOSNERON DUPIN

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION ET MÉTHODE.....	3
LEXIQUE.....	7
CONCLUSION.....	79
BIBLIOGRAPHIE.....	80
ANNEXES.....	84

INTRODUCTION ET MÉTHODE

Avant l'aventure de la rédaction de ce mémoire, un point de départ nous unissait : une formation universitaire en droit, un passé professionnel de juriste.

Pour l'une : une première vie professionnelle comme avocat au Barreau de Paris, mise entre parenthèses pendant quinze années d'expatriation. Ces années ont été l'occasion d'approcher d'autres systèmes juridiques, d'autres façons de penser, faire, agir, connaître de nouvelles opportunités professionnelles... Sur le terrain en Angola, comme coordinatrice des programmes d'un centre social ; aux Etats-Unis, au sein d'un cabinet de formateurs-consultants en management interculturel, comme responsable du développement des programmes de formation interculturelle. Dans ce cadre, découverte de la médiation interculturelle et de la profession de médiateur¹. De retour en France, l'envie de rassembler les éléments de cette mosaïque la conduit à suivre un cursus de formation à la médiation à l'IFOMENE (Institut de formation à la médiation et à la négociation), à Paris.

Pour l'autre : issue du notariat et actuellement juriste dans le secteur associatif depuis une dizaine d'années neuf ans, confrontée à des problématiques diverses (location, copropriété, troubles du voisinage) domaines dans lesquels la médiation peut trouver sa place. Constatant la méconnaissance du contenu des termes, le grand besoin de médiation et généralement la confusion terminologique, elle souhaite informer, être prescripteur, s'investir pour le développement de la médiation.

Au cours de notre formation, nous avons saisi qu'existe une grande variété de dispositifs de médiation. Il se dit « qu'il y aurait autant de définitions de la médiation que de médiateurs »² ! La notion est dévoyée. La médiation est un concept polysémique, dont nous ne pouvons faire l'inventaire exhaustif.

¹ LeBaron, M. & Pillay, V. (2006). *Conflict across cultures*, Boston, Intercultural Press, Nicholas Brealey Publishing company.

Ordway, J & Kumar, G. " Leading through conflict : cross-cultural analysis and skill building for third party intervention", 13/03/2015, 16th annual conference, Intercultural Management Institute, American University, Washington DC.

² Castelain, B. (2013), *De l'autre côté du conflit : la médiation*, Limal (Belgique) : Anthemis – Vie et société, p. 9.

Un exemple concret du flou terminologique trouve une illustration dans la distinction médiation / conciliation. La nuance serait à rechercher dans l'étymologie. Conciliation du latin *conciliare*, « unir » ; médiation du latin *mediare*, « être au milieu ».

Il semble ainsi que la conciliation se définisse par son objectif : aboutir à un accord - unir, alors que la médiation se définisse davantage par sa méthode : concentration sur la posture de tiers - « être au milieu ».

C'est ainsi, pour trouver la juste signification des mots, que l'idée d'un *lexique enchanté de la médiation* vient à nous. C'est également l'occasion d'un exercice collaboratif, préfiguration de notre travail futur, lié à un réseau d'acteurs professionnels indépendants ou exerçant dans un cadre associatif, le cas échéant en co-médiation ou au moins ensemble, pour les besoins de la supervision.

Ce lexique, rédigé à quatre mains, remplit déjà un objectif personnel : élargir nos compétences. Juristes, nous sommes et le resterons. Pourtant, en tant que médiateur, il nous faudra un temps, quitter la posture de juriste, métamorphose nécessaire pour la bonne compréhension et exécution de notre mission.

Pendant notre cursus, nous avons pris conscience de l'importance du choix des mots. Quelle joie alors de percevoir chez nos formateurs³, l'enthousiasme suscité par une telle réflexion.

Compte tenu des enjeux de la qualification définis plus haut, il fallait clarifier nos pensées ; nous n'avions pas encore arrêté le mode opératoire de ce travail. S'agirait-il de dresser le tableau d'un « paysage protéiforme », de tenter une définition de la médiation et de poursuivre la promenade à la périphérie, pour décrire des notions « amies » de la médiation, au risque de la perdre par dilution, en un mot de nous disperser ?

Il nous semble qu'un lexique, en tant que dictionnaire succinct et spécialisé, relatif à un domaine particulier de connaissances, répondait à la fois à un souci pédagogique et de promotion de la médiation.

Enchanté ? Nous courrons le risque ! Pourquoi « enchanter »⁴ le lexique, à l'image de la collection *Dictionnaire Amoureux...*⁵ ?

Pour Guy Kawasaki⁶, « l'enchantement est une transformation voulue des sentiments, des

³ Bertrand Robert, et particulièrement Antoine Rouher qui a accepté de diriger ce travail.

⁴ Kawasaki, G. (2011), *L'art de l'enchantement, Comment influencer les cœurs, les esprits et les actes*. Paris : Editions Diatino.

⁵ Editions Plon.

esprits et des actions. L'enchantement transforme les situations et les relations ».

Insuffler *l'enchantement* constitue donc un enjeu pour quiconque, entrepreneur ou porteur de projet, souhaite promouvoir une vision nouvelle, une mutation, un changement d'habitudes. Ces observations sont transposables pour nous en médiation : pour la faire connaître, comprendre et mieux la promouvoir.

S'il est vrai qu'au regard du récent sondage ODOXA⁷ : la médiation bénéficie d'une très bonne image chez les Français (83%), preuve d'une évolution sensible des mentalités, que les esprits semblent prêts, il demeure toutefois crucial de se mobiliser pour dire et faire partager le rêve de médiation. N'est-ce d'ailleurs pas le temps de l'opportunité, le moment de le faire ?

Cette tâche est difficile : Il s'agit de remettre en cause des habitudes bien établies : le recours au juge, la conflictualité. 73 % des Français reconnaissent dans la médiation un moyen plus efficace que le « processus judiciaire classique pour régler les conflits ».

La législation française poursuit son effort (Loi 2016-1547 du 18 novembre 2016 de modernisation de la Justice du 21^e siècle - dite Loi J21), c'est bien l'opinion publique qui témoigne d'un intérêt fort pour ce mode alternatif de résolution des litiges : pour 87% des Français, la médiation est insuffisamment développée.

Un lexique se conçoit toujours pour répondre à un objectif, viser une cible.

En changeant la focale, nous souhaitons donner matière à réflexion plus large que le seul prisme juridique de la médiation : un détour par l'étymologie⁸, la littérature, la philosophie... Créer une culture de la médiation.

Celui qui définit, donne le sens des mots. **Définir, c'est donner une culture.**

Notre volonté :

- Promouvoir une culture de la médiation par le soin porté au choix des mots : nommer, faire connaître et participer à la promotion de la médiation par les mots. A cette fin, chaque mot est investi sous l'angle du possible, de la solution, du changement.
- Mettre la personne au centre de notre réflexion pour responsabiliser le citoyen.

⁶ Idem supra

⁷ <http://www.odoxa.fr/sondage/mediation-procedure-con nue-appreciee-insuffisamment-developpee/>

⁸ Bernard, L&O. (2018), *La sémantique du management* : Va Press.

Notre Liberté :

- Un traitement léger et souple : chaque vocable étant suggéré, telle une porte ouverte, à la manière de l'impressionnisme⁹ avec un soupçon de poésie.
- Une pensée positive !
- Une recherche constante de fluidité pour ne pas enfermer cette notion de médiation.

Le lexique a guidé la présentation par ordre alphabétique, option qui neutralise à priori toute prééminence d'une notion par rapport à une autre. Nous laissons au lecteur autonome, le soin de s'arrêter sur l'un ou l'autre mot.

Chaque entrée est ici, par principe, développée de manière indépendante, sans que le lecteur soit contraint de se reporter à tel ou tel terme.

Nous espérons susciter la curiosité des béotiens en utilisant un langage accessible, tout en offrant une « récréation autour des mots », plutôt qu'un exposé théorique du processus de médiation.

Certains seront peut-être surpris de ne pas trouver tel ou tel item qui leur semblent fondamental en médiation ou au contraire, intrigués d'y trouver une référence apparemment éloignée du sujet. Ce lexique se veut ouvert et inclusif ; prêt à accueillir d'autres mots pour enchanter et promouvoir l'esprit de la médiation.

⁹ Définition issue du Larousse en ligne « Tendence générale, en art, a noté les impressions fugaces, la mobilité des phénomènes plutôt que l'aspect stable et conceptuel des choses. »

LEXIQUE

ACCÈS À LA MÉDIATION

Le premier obstacle au développement de la médiation est d'ordre culturel, « modifier l'habitude prise par la société de compter principalement sur les procédures judiciaires classiques pour résoudre ses conflits »¹⁰. La médiation ne faisait pas partie de nos réflexes de résolution des différends, voire nous était inconnue. Un changement de paradigme s'impose. Il est primordial que les usagers du service public de la justice, l'institution judiciaire elle-même et ses professionnels, connaissent et comprennent mieux la médiation. Le service public de la justice, les associations de médiation et les professionnels du droit (avocats, notaires, huissiers de justice...) doivent faciliter son accès et devenir chacun « prescripteur de médiation ».

Aujourd'hui, en France, la médiation est mieux connue. Un sondage Odoxa de mai 2018¹¹, nous révèle que pour les Français : « la médiation (est) une procédure connue, appréciée et /mais insuffisamment développée. ». 82% des Français ont entendu parler de la médiation (43% ont une idée précise de ce qu'est ce processus), 83% en ont une très bonne image, 87% estiment qu'elle est insuffisamment développée.

La Directive 2008/52/CE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2008 « sur certains aspects de la médiation en matière civile et commerciale » et le rapport du 26 août 2016 de la commission sur l'application de cette directive, insistent sur différentes possibilités pour mieux faire connaître la médiation¹². Le rôle des juridictions est primordial : mieux informer sur la médiation, proposer la médiation à toutes les instances de la procédure, suspendre les délais de prescription pour favoriser le recours à la médiation. Le rôle des avocats et des parties au litige importe également, ils peuvent proposer une médiation avant toute action en justice.

En France, le décret 2015-282 du 11 mars 2015 a modifié les articles 56 et 58 du Code de procédure civile. Il prévoit une obligation de tentative de résolution amiable du litige, préalable à la saisine de la juridiction de première instance. Cette tentative doit être justifiée

¹⁰ Mirimanoff, J. (2015). *Dictionnaire de la Résolution amiable des différends (R.A.D/A.D.R) en matière civile, commerciale, familiale et sociale*, Collectif, Ed. Larcier, p.187.

¹¹ Cf. Annexe 1: sondage Odoxa, mai 2018.

¹² Rapport du 26/08/2016 de la Commission au Parlement européen sur l'application de la Directive 2008/52 /CE.

dans l'acte introductif d'instance. En cas de non justification des diligences accomplies en vue de parvenir à une résolution amiable du litige, « le juge peut proposer aux parties une mesure de conciliation et de médiation » (article 127 du Code de procédure civile).

D'après le sondage évoqué¹³, les Français estiment que « le meilleur moyen de développer la médiation serait qu'elle soit systématiquement proposée aux parties en conflit avant toute saisine de la justice ». Il s'agit d'une voie à explorer en priorité (48%), alors que pour 16% d'entre eux, le meilleur moyen de la développer passe par l'information donnée via les juridictions.

ACCOMPAGNEMENT

« *Accompagner quelqu'un, c'est se placer ni devant, ni derrière, ni à la place. C'est être à côté.* » Joseph Templier, prêtre et écrivain.

Un passage par l'étymologie, nous révèle qu'accompagner c'est « marcher, aller vers avec un compagnon ». Le compagnon étant celui avec qui on partage le pain (*cum* : avec et *panis* : pain). L'accompagnement a une double dimension : une dimension relationnelle (*cum*), il s'agit d'être avec /d'être ensemble, et une dimension de cheminement avec l'autre (*ac*). L'accompagnement, c'est se joindre à quelqu'un pour aller où il va, en même temps que lui, à son rythme. L'accompagnant est second et se met à la portée de celui qu'il accompagne.

La médiation est un accompagnement, un cheminement avec les personnes dans la résolution de leur différend. L'idée de cheminement prévaut sur celle de but à atteindre. En médiation, le médiateur n'est pas responsable de l'accord final, il est responsable du déroulé du processus, du respect des règles éthiques et déontologiques de la médiation.

Le médiateur accompagne les médiateurs dans l'expression de leurs émotions, la recherche de solutions, la restauration de leur relation. Il s'agit d'aider l'autre, « mais en aucun cas de l'assister, ni de faire à sa place ». La personne accompagnée est autonome, fait ses choix, prend ses décisions, elle pose ses actes et en assume la responsabilité¹⁴.

« ...L'accompagnateur se fait compagnon de route, momentanément, sur un chemin dont le but n'appartient qu'à l'accompagné. Il porte attention à l'autre pendant qu'il chemine, pendant qu'il apprend ; il veille à aménager un cadre suffisamment sécurisant à ses errements pour qu'en situation il garde la face, pour qu'il dispose d'un espace de recherche

¹³ Cf. Annexe 1.

¹⁴ Beauvais, M.(2011). *Vers une éthique de l'accompagnement ?* www.inrp.fr/biennale/7biennale/Contrib/

personnel, qu'il entrevoit un champ des possibles suffisamment vaste, suffisamment vide, qu'il s'y aménage ses propres pistes, ses propres stratégies. L'activité de l'accompagnateur relève alors de la compréhension, et du questionnement, de manière à permettre à l'autre d'envisager de multiples lectures possibles des situations. L'accompagnateur s'il met à distance la logique du contrôle, du diagnostic et de la résolution de problèmes, se défait aussi de la logique des objectifs : il fait place au singulier et à l'imprévu, à la créativité et aux habiletés pratiques. »
- S.Dechamps -¹⁵

ACCORD

« *Un ton seul n'est qu'une couleur, deux tons c'est un accord, c'est la vie.* » Henri Matisse

Le sens courant d'« accord » est celui d'une convergence de vues, une entente, une harmonie (Dictionnaire Reverso). En peinture, un accord de couleurs exprime une harmonie de ces couleurs entre elles.

Accord sur le désaccord (ASD) : en médiation, la première « entente » concerne le désaccord. L'accord sur le désaccord correspond à la fin de la première phase du cycle de la médiation (Roue de Fiutak - phase du Quoi ?), phase de narration où chacun des médiateurs raconte sa réalité, exprime son point de vue. A ce stade du processus, les antagonistes évoquent leurs griefs. Sans accord sur le désaccord, les médiateurs ne peuvent aller plus loin dans le processus. Il ne peut y avoir de recherche de compréhension mutuelle, ni de proposition de solutions pour sortir du conflit.

Accord de médiation - Accord final : à l'issue de la médiation, l'accord est le document écrit, l'approbation verbale ou le simple fait de se serrer la main qui reflète l'entente des parties et les solutions retenues pour mettre un terme au différend, pour envisager le futur de la relation. Ces solutions ont été proposées par les médiateurs au cours du processus de médiation. Le médiateur accompagne et aide à l'émergence de cet accord, sans jamais donner son avis, ni imposer Sa solution. Les conseils donnent un avis juridique et s'occupent de la rédaction de l'accord. L'accord est celui des parties.

Les personnes entrées en médiation sont libres d'aboutir à un accord ; elles sont libres de choisir la forme de l'accord et son contenu.

¹⁵ Dechamps, S. Note de lecture : Vial, M. (2007). *L'accompagnement professionnel*. Ed.De Boeck, Bruxelles.

L'accord est dit durable, quand il permet de répondre à la question : « qui fait quoi, quand et comment ? » et d'envisager les conséquences du non-respect de l'accord pour les parties.

Il existe deux formes d'accord de médiation :

- Le simple contrat, « protocole d'accord de médiation » ou « rapport de médiation », les parties listent les points essentiels sur lesquels elles sont d'accord, l'accord est rédigé de manière informelle.
- La transaction, ou « protocole d'accord transactionnel », ou « accord transactionnel ». « La transaction est un contrat par lequel les parties terminent une contestation née ou préviennent d'une contestation à naître. » (article 2044 du Code civil). Ce contrat met fin au litige. Pour être valable, outre l'exposé du litige et l'énoncé des prétentions de chaque partie, l'accord transactionnel doit énumérer les « concessions réciproques », ce à quoi chaque partie renonce et ce qu'elle entend obtenir en contrepartie. La transaction a, entre les parties, les mêmes effets qu'un jugement (autorité de la chose jugée), elle fait obstacle à une action en justice ayant le même objet.

ACRONYME

Mot formé des initiales ou éléments initiaux de plusieurs mots. L'acronyme se prononce comme un mot. L'usage d'acronymes est fréquent en médiation. Pour une meilleure promotion, les prescripteurs veilleront à ne pas en abuser.

Voici un aperçu d'une liste non exhaustive :

- MARD : mode amiable /alternatif de résolution des différends,
- ADR : Alternative Dispute Resolution, terme anglo-américain, règlement alternatif des différends,
- PRD : prévention de règlements des différends (Justice participative /Québec),
- TCPO (Loi J21) : tentative de conciliation préalable obligatoire,
- TMPO (Loi J21) : tentative de médiation préalable obligatoire,
- ROM : rassemblement des organisations de la médiation.

ADHÉSION

« L'agrément de la raison ne suffit pas pour adopter une éthique. Il faut aussi l'adhésion du cœur. » Z. Moubarak, écrivain égyptien.

L'adhésion se définit comme « une approbation réfléchie, un assentiment, un engagement ». En médiation, le médiateur doit nécessairement obtenir l'acceptation préalable des acteurs pour ce mode de résolution amiable. Ce point acquis : l'approbation des médiés d'entrer en

médiation, le médiateur validera auprès d'eux leur consentement concernant le contenu et les règles du débat, lors de la pose du cadre de médiation. L'adhésion s'obtient grâce à l'absence de jugement, la libre expression des médiés, l'égale attention pour une participation de chacun.

AÏKIDO VERBAL

« *Blessier un adversaire, c'est se blesser soi-même. Contrôler l'agression sans infliger de blessure est l'Art de la Paix* » Morihei Ueshiba, fondateur de l'Aïkido.

L'Aïkido verbal est un exemple d'approche de résolution de conflit. C'est l'application de l'Aïkido, art martial créé au cours du XXème siècle, à la communication verbale.

Les principes de l'Aïkido applicables à la communication verbale sont :

- la non opposition à l'énergie de l'attaque,
- un mode de gestion et résolution de conflit - vision non-violente - qui cherche à transformer le combat en dialogue, en abordant « l'attaquant » comme un partenaire plutôt que comme un adversaire.

L'attaque est ainsi vue comme une opportunité. Les techniques pratiquées par un aikidoka visent à rééquilibrer les relations et dynamiques interpersonnelles et/ou à atteindre un résultat émotionnel positif lors de l'échange. À travers cette méthode, l'adepte développe sa maîtrise de soi, un style de communication assertif.

ALTERITÉ

« *L'avenir, c'est l'autre. La relation avec l'avenir, c'est la relation même avec l'autre.* » Emmanuel Levinas

De l'adverbe latin *alter* : « autre », du mot latin *alteritas* : « différence ». L'altérité est l'acceptation de l'autre en tant qu'être différent et la reconnaissance de ses droits à être lui-même¹⁶ - *Respecter l'autre dans son altérité* - . L'altérité conduit à s'interroger sur ce qui est autre (*alter*) par rapport à moi (*ego*), sur nos relations avec autrui.

Le concept d'altérité a été repris et développé par le philosophe Emmanuel Levinas¹⁷, « l'autre est visage » et il faut l'accueillir. La relation avec autrui implique engagement réciproque, et responsabilité de l'un envers l'autre.

La médiation crée « une dynamique intégrative de l'altérité ». L'altérité crée un lien entre « familiarité » : ce qui unit les personnes, les intérêts communs, ce qui a fait leur entente passée ; et « étrangeté », ce qui divise tel le chaos du conflit¹⁸.

¹⁶ www.toupie.org, définir l'altérité.

¹⁷ Levinas, E. (1995). *Altérité et transcendance*, Le Livre de Poche.

ALTERNATIF

L'adjectif alternatif désigne deux choses qui se suivent à tour de rôle (courant alternatif), ou une proposition de remplacement qui se substitue...et remplace. Le terme alternatif sous entend une idée de choix et de responsabilisation des personnes. Ces personnes choisissent un autre mode que celui de la justice institutionnelle. Il ne s'agit pas seulement d'un choix binaire, mais de choisir de « faire autrement », privilégier la recherche de compréhension plutôt que l'affrontement, préférer l'altérité plutôt que l'adversité. Un autre « champ des possibles » existe.

La terminologie de l'Union Européenne, davantage axée sur une terminologie anglo-saxonne, emploie les termes « alternatif » ou « extrajudiciaire » pour la résolution des différends. Les textes de loi française récents privilégient le terme « amiable ».

AMIABLE

De l'adjectif latin *amicabilis*, « doux », gracieux , aimable ». *L'amiable compositeur* est dans notre tradition celui qui est chargé d'accommoder un différend. *S'arranger à l'amiable*, un arrangement qui se fait directement avec la personne concernée, sans procès, par voie de conciliation (Dictionnaire Larousse). La Cour d'Appel de Paris privilégie le terme amiable pour les modes de résolution des différends¹⁹.

ANALYSE TRANSACTIONNELLE (AT)

« Dans tout crapaud sommeille un prince, il n'y a pas besoin de tuer le crapaud, il suffit de réveiller le prince. » Eric Berne

Approche conçue par le psychiatre Eric Berne (1910-1970)²⁰, dans la mouvance de la psychologie humaniste et qui repose sur la responsabilité de la personne dans le déroulement de son « histoire de vie » et dans sa capacité à changer. La finalité de l'analyse transactionnelle est de retrouver l'autonomie.

D'après l'analyse transactionnelle, « trois états du moi » coexistent chez une même personne, mais s'extériorisent indépendamment selon les circonstances.

Les trois états du moi sont :

- l'état Enfant qui représente le ressenti, nos motivations et nos sensations,
- l'état Parent se manifeste par des jugements moraux ou des attitudes protectrices,
- l'état Adulte, tend à un comportement raisonnable, responsable et autonome.

¹⁸ Catherine Emmanuel, DU1 de médiateur, module 4 "Du dialogue à l'accord".

¹⁹ IFOMENE, 64e café de la médiation, 13.09.2018, Médiateurs et conciliateurs du T.G.I et de la C.A de Paris.

²⁰ Berne, E. (2001). *Que dites vous après avoir dit Bonjour ?*. Ed. Sand, collection Le corps à vivre.

L'AT diagnostique quel état du moi intervient chez une personne dans une relation donnée. Elle analyse les interactions avec l'entourage selon ces états.

L'AT propose une « grille de lecture » des comportements, utilisable en médiation par le médiateur, pour une meilleure compréhension des personnes et de leurs interactions.

APARTÉ

Au sens courant, un aparté est une conversation particulière au sein d'une assemblée. Dire quelque chose en aparté, c'est le « dire à part ». Caucus est le terme anglo-américain, terme emprunté à l'amérindien pour désigner une rencontre en face-à-face.

En médiation, l'aparté ou entretien individuel se définit comme un entretien séparé entre le médiateur et un médiant, en l'absence de l'autre. Il peut être demandé par le médiateur, un médiant ou un conseil. L'aparté n'est pas impératif, il s'agit d'un choix pour le médiateur.

Il peut être utile en cas de blocage, de « recadrage » d'un médiant, d'identification des besoins et intérêts cachés, d'aide à l'expression d'émotions trop fortes. Le médiateur doit s'efforcer d'« aider la ou les personnes dont il aurait reçu des informations au cours d'entretiens individuels à les exprimer, si elles l'estiment indispensable à la progression du processus.»²¹.

Les règles fondamentales de l'aparté sont :

- La confidentialité, le médiateur ne doit rien révéler de ce qui lui a été dit au cours d'un aparté à l'autre médiant, sauf autorisation de la personne concernée ;
- L'équilibre, si le médiateur voit une personne en aparté, il doit voir l'autre médiant en aparté, en respectant un temps similaire pour chacun ;
- La transparence, le médiateur doit avoir informé les parties de la possibilité de recourir à l'aparté. Cette possibilité est généralement prévue dans la convention de médiation et rappelée lors de la pose du cadre, en début de séance.

ARBITRAGE

Mode alternatif de résolution des différends par l'intermédiaire d'un tribunal privé (juridiction arbitrale). Le règlement du différend est confié à un ou plusieurs arbitres, juges privés, particuliers ou professionnels choisis par les parties. L'arbitre rend une sentence qui lie les parties comme un jugement. En médiation, la solution est consensuelle, créée et voulue par les parties.

²¹ Code national de déontologie du médiateur (2009) rédigé par le R.O.M.

ARÈNE AUTHENTIQUE

« *Espace physique et psychologique de la médiation* ».

Une arène est l'enceinte d'un lieu de combat, un espace pour le spectacle. *Descendre dans l'arène*, c'est accepter un défi, s'engager dans une dispute. L'arène est espace de discussion, d'affrontement ; un espace où les événements et les acteurs se dévoilent. Quel lien établir entre arène et médiation ? La médiation se tient dans un lieu où la confidentialité règne. *L'Arène authentique*, conceptualisée par Thomas Fiutak²², correspond à « l'espace physique et psychologique de la médiation ». *L'Arène authentique* fait référence à un espace physique congruent, chaque médiateur veille à la mise en place d'une « arène idéale », avec apparence d'impartialité. Malgré l'expression de tensions et d'émotions, le médiateur cherche à ce que l'espace de médiation soit toujours un lieu sécurisant. Ce concept est un outil pour le médiateur, afin de mettre en place le lieu de la médiation où coexistent sincérité et sécurité des médiateurs.

ART - Art de la médiation -

« *L'Art ne peut jamais donner les règles qui constituent un art.* »

Edmund Burke (1729-1797), philosophe irlandais.

Le mot art dérive du latin *ars* qui signifie « manière de disposer, de combiner avec habileté », plus largement *ars* se traduit par « métier, talent, connaissance technique ». Ce n'est que dans une évolution tardive qu'art signifie « création d'œuvre ». L'art se définit également comme « l'ensemble des règles et techniques d'une activité ».

Toute forme d'art cherche à créer un lien. La médiation est par essence relationnelle, elle met en œuvre tous les moyens éthiques et déontologiques pour consolider ou restaurer les liens, donner un sens nouveau pour repenser la relation. Chaque médiation est unique, une œuvre originale, le médiateur s'adapte en permanence au contexte de la situation et aux médiateurs, conduisant le processus avec méthode et habileté.

ASSERTIVITÉ

« *Il n'est pas nécessaire d'éteindre la lumière de l'autre pour que la nôtre brille* »

Mahatma Gandhi

Le mot assertivité est issu de l'anglais *assertiveness*, substantif formé à partir du verbe *to assert* : « affirmer, s'affirmer, défendre ses droits /son opinion ». *Assertiveness* peut se

²² Fiutak, T. (2015). *Le médiateur dans l'arène*, Erès, p.56.

traduire en français par *affirmation de soi*²³. L'assertivité est également définie comme « l'art de faire passer un message difficile sans agressivité » (Dictionnaire Larousse).

Une personne assertive est capable de s'affirmer tout en respectant autrui. Il s'agit de se respecter soi-même en s'exprimant directement, avec efficacité, mais toujours avec considération et respect de l'autre. L'assertivité se fonde sur l'accueil de soi, l'acceptation de celui /celle que l'on est. Elle accroît la qualité de la relation et la compréhension mutuelle.

AUTORITÉ du médiateur

« Je tiens beaucoup à avoir de l'influence sur les autres, mais j'ai très peu envie d'exercer sur eux une quelconque autorité ou un quelconque pouvoir. » Carl Rogers

En latin *auctoritas* est « le pouvoir de se faire obéir ». L'expression courante, *avoir de l'autorité*, est la capacité à se faire obéir, à imposer le calme //l'ordre.

En médiation, il s'agit d'une autorité « douce », celle du sage, celui qui écoute et sait se faire entendre²⁴. Le médiateur tient son autorité des « seuls médiés »²⁵ et de sa compétence. L'issue du processus ne lui appartient pas.

AVOCAT

« Une valeur ajoutée indéniable ».

La question de la présence et de la place des avocats dans le processus de médiation dépend de la volonté des parties et de la pratique du médiateur. Cette question peut être mentionnée ou faire l'objet d'une clause, dans la convention de médiation.

La tenue du cadre et le déroulement du processus de médiation sont de la compétence exclusive du médiateur, il en a la responsabilité. Les avocats ou conseils peuvent être invités aux séances, ou a minima être tenus informés de l'avancée de la médiation. L'avocat n'a pas à développer d'argumentaire juridique devant le médiateur ; le conseil ne peut se substituer à son client, qui reste libre d'accepter ce processus amiable. Les parties doivent être sur le même pied d'égalité dans le bénéfice de la présence d'un conseil. La participation des avocats au processus de médiation est « une valeur ajoutée indéniable »²⁶. Lorsque un ou plusieurs critères de choix de la médiation sont évidents, afin de défendre au mieux les intérêts de son client, l'avocat est prescripteur de médiation. Il propose une médiation à son contradicteur avant d'engager une procédure judiciaire.

²³ Wikipedia-assertivité.

²⁴ Bensimon, S : « Le médiateur a 0% de pouvoir, 100% d'autorité ». DU1 de Médiateur, module 1.

²⁵ « Avec la seule autorité que lui reconnaissent les médiés », Guillaume-Hoffnung, M. (2016). *Les approches linguistiques de la médiation*. Ed. Lambert-Lucas, p.33.

²⁶ Mirimanoff, J. (2015). *Dictionnaire de la résolution amiable des différends*, Collectif. Larcier, p.49.

BESOIN

« *Tout conflit est l'expression tragique d'un besoin insatisfait.* » Marshall B. Rosenberg

En ancien français, le mot *bisun*, du préfixe *bi* : « double », et du mot *sun* pour traduire « soin » signifiait « double soin, véritable nécessité, exigence ». Dans le langage courant, le besoin est une « exigence née de la nature ou de la vie sociale » (Dictionnaire Littré). Nous pouvons énumérer : *le besoin de nourriture, le besoin d'argent, le besoin d'affection, le besoin de reconnaissance, le besoin d'estime...*

La Pyramide des besoins érigée par Abraham Maslow (psychologue et chercheur américain)²⁷ nomment nos besoins. Pour expliquer nos motivations, cette pyramide distingue cinq groupes de besoins fondamentaux selon un ordre hiérarchique : les besoins physiologiques, les besoins de sécurité, les besoins d'appartenance et d'amour (besoin de reconnaissance), les besoins d'estime (estime de soi /estime des autres), le besoin d'accomplissement de soi. La pyramide des besoins apparaît aujourd'hui trop figée, nos besoins n'ont pas à être hiérarchisés.

Besoins et Communication Non Violente (CNV) : la Communication Non Violente, sans hiérarchiser les besoins, cherche à exprimer une demande au lieu de s'appuyer sur des notions culpabilisantes (faute, devoir). Par l'expression de nos sentiments et de mots bien choisis, la CNV invite à un échange sur les besoins profonds.

Besoins et intérêts : les notions de besoins et intérêts se recoupent, il arrive que les deux mots soient utilisés indifféremment. L'intérêt est la traduction en action d'un besoin. Pour satisfaire un besoin, l'individu met en place une conduite à tenir, élabore une stratégie.

BIAIS DE JUGEMENT

« *Il est plus difficile de désagréger un préjugé qu'un atome.* » Albert Einstein

Du grec ancien, le mot *bia* signifie « la force vitale, la force du corps, la contrainte ».

Le terme biais fait référence à « une déviation systématique de la pensée logique et rationnelle par rapport à la réalité ». Les biais cognitifs conduisent le sujet à accorder d'importantes différences à des faits similaires, et sont repérables lorsque des contradictions et des paradoxes apparaissent dans un raisonnement. Les biais de jugement sont une catégorie de biais cognitifs²⁸. Ce sont des « distorsions systématiques dans le traitement de l'information », ils amplifient le jugement.

²⁷ Maslow, A. (1997). *Motivation and Personality*, 3rd edition, Pearson.

²⁸ http://fr.wikipedia.org/wiki/Biais_cognitif

Grâce au questionnement, le médiateur cherche à repérer et à lever ces biais. La conscience réciproque des médiés de l'existence de biais de jugement facilite la reconnaissance du cadre de référence de l'autre, et partant, de la responsabilité de chacun envers l'autre.

Quelques exemples de biais de jugement ²⁹ :

- ancrage mental - influence laissée par la première impression,
- biais d'attribution - façon d'attribuer la responsabilité d'une situation à soi ou aux autres,
- biais d'auto-complaisance - se croire à l'origine de ses réussites mais pas de ses échecs,
- biais d'immunité à l'erreur - ne pas voir ses propres erreurs,
- biais egocentrique - se juger sous un meilleur jour qu'en réalité,
- préjugé - jugement préalable envers une personne ou tout un groupe en raison de son appartenance à une population particulière (...).

BIEN COMMUN

« La première règle avant d'agir consiste à se mettre à la place de l'autre. Nulle vraie recherche du bien commun ne sera possible hors de là. » Abbé Pierre

Les Romains avaient introduit la notion de *bonum publicum*, le bien public. *Bonum communis* est un terme philosophique et théologique développé par Saint Thomas d'Aquin au XIII^{ème} siècle. Le Bien Commun désigne alors « l'inclination naturelle » de la communauté humaine, et de la Création dans son ensemble, vers le Bien qui est Dieu. Dans cette perspective, la recherche du Bien Commun devient le fondement premier de toute organisation sociale et politique. Par Bien Commun, on entend « cet ensemble de conditions sociales qui permettent, tant aux groupes qu'à chacun de leurs membres, d'atteindre leur perfection d'une façon plus totale et plus aisée »³⁰. Le Bien Commun intéresse la vie de tous.

Dans son évolution, il désigne l'idée d'un bien patrimonial partagé par les membres d'une communauté, tant dans un sens spirituel et moral du mot « bien », que dans un sens matériel, ce dont la communauté dispose ou possède.

D'après Jean-Yves Naudet, économiste : « Le bien commun vise l'épanouissement intégral des personnes et des groupes qui constituent la société : si le politique en est le responsable

²⁹ Dambly, Ph. (2013). *De l'autre côté du conflit*, Ed. Anthémis, p.183-184.

³⁰ Cf. Compendium de la pensée sociale de l'Eglise § 164.

ultime, chacun en est responsable à son niveau »³¹. La poursuite du bien commun n'est pas aisée à mettre en oeuvre, tant il s'agit de prendre en compte le bien commun de chacun. Il faut en général rechercher le juste équilibre entre les différentes solutions et les intérêts divergents. Nous sommes tous responsables du bien commun, à tous les niveaux de la société, chacun a sa responsabilité. Dans la recherche ou le respect du bien commun, responsabilité et altérité sont intimement liées.

Dans le langage courant, le bien commun a perdu son sens spirituel, mais correspond toujours à l'idée d'un patrimoine matériel ou immatériel de la communauté humaine nécessaire à la vie, au bonheur ou à un épanouissement collectif.

La médiation contribue au bien commun, versant collectif du vivre ensemble, par l'instigation d'une culture de la non-violence, la mise en capacité d'agir des personnes. Pour Jacques Faget³², « la médiation s'inscrit dans un projet politique d'une société postmoderne dans laquelle l'individu sujet est placé au cœur de la régulation sociale ». Jean-Marie Muller³³ renchérit : « en évitant le recours aux méthodes répressives de l'Etat et en permettant à des citoyens de s'impliquer directement dans la gestion des conflits qui opposent d'autres citoyens, la médiation favorise l'autorégulation de la violence sociétale ».

BIENVEILLANCE

« Choisis un bon terrain pour ta demeure. Choisis-le profond pour ton cœur. Choisis envers autrui la bienveillance. Choisis en paroles la vérité. » Lao Tseu

Les dictionnaires de la langue française s'accordent et décrivent la bienveillance comme « une disposition d'esprit inclinant à la compréhension, à l'indulgence envers autrui » (Larousse), « une disposition qui incline à vouloir du bien à autrui » (Robert). L'altérité est au cœur de la bienveillance. La bienveillance, c'est vouloir le bien comme nous rappelle l'étymologie du mot. Du verbe *volō*, « vouloir », *benevolentia* est le « bien vouloir », « la bénévolence ».

En médiation, la bienveillance du médiateur se reflète dans son écoute. Cette « écoute bienveillante », dite également « écoute active » est le point de départ de tout processus d'aide et d'accompagnement de la personne³⁴.

³¹ <https://questions.aleteia.org/articles/167/quest-ce-que-le-bien-commun/>

³² Faget, J. (2010). *Médiations, les ateliers silencieux de la démocratie*, Ed.Eres, p.90.

³³ Muller, J.M. (2014). *Le dictionnaire de la non-violence*, Ed. Le Relié Poche, p. 210.

³⁴ Rogers, C. DU1 de médiateur - module 3: " De la confrontation au dialogue".

BONNE FOI

« *Les contrats doivent être négociés, formés et exécutés de bonne foi* »³⁵

Du mot latin *fides*, « fidélité », la bonne foi est l' « exactitude à remplir ses engagements », plus généralement elle est « sincérité, franchise, loyauté ». Juridiquement bonne foi et contrat sont liés. Dans sa mise en place, son déroulé et ses conséquences, le processus de médiation est source de droits et d'obligations. Il est recommandé au médiateur de faire signer aux parties un contrat de médiation, a minima un accord de confidentialité. L'issue de la médiation est le plus souvent matérialisée par un contrat (accord final). Cet accord lie contractuellement les médiateurs devenus parties au contrat. Avec l'ordonnance n° 2016-131 du 10 février 2016 portant réforme du droit des contrats, l'obligation de bonne foi ne se limite plus à la phase d'exécution. Il y a un élargissement de l'obligation de bonne foi au domaine de la négociation et de la formation du contrat. La médiation est concernée³⁶. Le nouvel article 1104 du Code civil dispose : « Les contrats doivent être négociés, formés et exécutés de bonne foi », il protège et renforce la confiance dans le processus contractuel par le jeu de la bonne foi des cocontractants. Ainsi la bonne foi se place au cœur même du processus de médiation. L'obligation de bonne foi serait-elle un nouveau critère de choix de la médiation ? Un nouvel argument pour inciter à entrer en médiation ?

BON SENS

« *Le bon sens, tout le monde en a besoin, peu l'ont, et chacun croit l'avoir.* » B. Franklin

Dans le langage courant, le bon sens est la capacité de bien juger, sans parti pris, sans passion, le bon sens aide à prendre la bonne décision. Cependant, le bon sens serait : « la première chose qui s'évapore sous stress, ou en présence de l'orgueil »³⁷. Le bon sens « s'évapore » en cas de conflit, et se laisse remplacer par des positions figées, des jugements de valeur, des critiques. Le rôle du médiateur est de remettre du bon sens, là où le conflit l'a fait disparaître, d'orienter les médiateurs dans le bon sens. Etymologiquement, orienter c'est « tourner vers l'Orient », lieu d'apparition de la lumière. Orienter quelqu'un c'est l'aider à se tourner vers la lumière, la connaissance. Le médiateur donne le bon sens, c'est-à-dire, un sens orienté vers le bon, vers les valeurs, vers le bien commun.

³⁵ Article 1140 du Code civil.

³⁶ <https://www.village-justice.com/articles/Bonne-foi-loyaute-droit-des-contrats,23007.html>

³⁷ Robert, B. (2009) : « Du management de crise au management de la surprise »- Revue Argillos, février 2009/ DU2 de médiateur, module 3, « Conflits et crises : prévention et gestion ».

CADRE DE LA MÉDIATION

« *Beau tableau paie son cadre* » proverbe chinois.

« Sphère d'action du médiateur », dans laquelle s'appliquent les règles de comportement et de communication du processus de médiation. « Maître du cadre »³⁸, le médiateur en a la responsabilité. Dès le début du processus, il doit obtenir l'adhésion des personnes entrées en médiation à respecter ce cadre. Les règles fondamentales contenues dans le cadre de médiation concernent notamment : la libre volonté des parties et leur liberté de quitter la médiation, la confidentialité, l'espace de libre parole, le respect entre les protagonistes.

En médiation, plusieurs expressions sont employées autour de ce terme :

- « Poser le cadre », il s'agit de rappeler aux participants les règles fondamentales, la pose du cadre se fait généralement au début de la première séance.
- « Recadrer un médiant », rappeler à ce participant les règles fondamentales qu'il enfreint.
- « Tenir le cadre », le médiateur veille tout au long du processus au respect du cadre.

CADRE DE RÉFÉRENCE (ou carte du monde)

« *La perception n'est jamais passive. Nous ne faisons pas que recevoir le monde, nous en sommes aussi les créateurs actifs.* » Siri Hustvedt, écrivaine américaine contemporaine.

Ensemble des idées, opinions, besoins, croyances, valeurs propres à un individu, qui donne un sens à ce qu'une personne dit, décide ; permet de comprendre comment et pourquoi elle agit. Le cadre de référence se construit tout au long de la vie, dès l'enfance, par la famille, l'éducation, les enseignements suivis et les expériences vécues. Il est personnel à chacun. A partir de son propre cadre de référence, chaque personne se forge un point de vue et perçoit une réalité (sa réalité), le cadre de référence est une représentation.

La Programmation Neuro Linguistique (PNL), employant le terme de *carte du monde*, a pour pré-supposé : « la carte n'est pas le territoire »³⁹. Le territoire concerne notre perception du monde, par l'intermédiaire de nos cinq sens - la vue, l'ouïe, le toucher, l'odorat et le goût. Nous assimilons « le territoire », phénomène externe, puis en faisons une représentation dans notre cerveau, « la carte ». Notre « carte interne » du monde extérieur, façonnée par notre perception, ne constitue jamais une réplique exacte de la réalité. Chacun d'entre nous

³⁸ Mirimanoff, J. (2015). *Dictionnaire de la résolution amiable des différends*, Collectif. Larcier, p.61.

³⁹ Ready, R. et Burton, K. (2006). *La PNL pour les nuls*, Ed.First, p.20.

dispose d'une carte interne, carte qui nous est personnelle. Or, pour mieux communiquer, essayons de comprendre la réalité interne /la carte de notre interlocuteur.

En médiation, le médiateur questionne les médians sur leurs propres représentations. Il aide chaque participant à percevoir, comprendre le cadre de référence de l'autre, pour avoir un regard différent sur lui. La médiation est un temps de co-construction d'un cadre de référence commun, une nouvelle réalité. Le médiateur ne doit en aucun cas suivre sa propre carte, son propre cadre de référence, pour mener le processus de médiation.

CARTE HEURISTIQUE

Euréka !

Du grec ancien, le verbe *heuriskein* signifie « trouver, découvrir ». L'heuristique est une discipline bien connue des pédagogues et formateurs qui consiste en la découverte par l'apprenant de ce qu'on souhaite lui enseigner. La carte heuristique ou « Mind Mapping » en anglais, est un « outil de collecte de l'information, de sa visualisation et de son organisation ». Il permet de « se centrer sur les détails et de percevoir le global »⁴⁰.

Dans la préparation et le déroulement d'une médiation, le médiateur peut utiliser comme outil une carte heuristique afin de clarifier les besoins et intérêts des parties - carte des intérêts, lister les acteurs - carte des acteurs, rassembler les points de vue pour trouver les points de référence commun, lister les solutions - carte des solutions.

CARTE DE SORTIE

Joker !

Possibilité pour le médiateur d'interrompre la médiation à tout moment, soit en raison de l'attitude d'un participant pour mauvaise foi, manque de respect, manœuvre dilatoire, violence..., soit parce que le médiateur sent sa neutralité ébranlée⁴¹. Si la sécurité psychique et physique d'un médié est en danger, le médiateur doit utiliser sa « carte de sortie » et interrompre immédiatement la médiation.

CATALYSEUR

« Le pardon est un catalyseur qui crée l'ambiance nécessaire à un nouveau départ et à un renoncement. » Martin Luther King

⁴⁰ Debuyck.G,mediationsabl.be

⁴¹Planès,G. et Weber, D. (2017). *Le kit du médiateur*, Ed médias et médiations, p.87.

Une catalyse est un phénomène décrit par la chimie, « qui a lieu quand un corps (le catalyseur) met en jeu, par sa seule présence, et sans y participer chimiquement, certaines affinités qui sans lui resteraient inactives » (Littré). Au sens figuré, c'est un phénomène qui se produit quand quelqu'un ou quelque chose rend actives certaines attitudes, sans pour autant participer directement à cette réaction. *La catalyse s'est opérée : sa seule présence a suffi à nous motiver.* Le médiateur est un catalyseur, il n'est pas partie au litige, tiers indépendant non-aviseur, il aide les parties à exprimer leurs émotions, construire un cadre de référence commun, rechercher des solutions. Ce sont les parties qui reprennent le dialogue, choisissent leurs solutions, construisent leur accord. Le « médiateur-catalyseur » a une véritable influence pour inciter à l'action, insuffler un changement dans la relation ; puis disparaître une fois les solutions mises en place par un accord durable.

CATHARSIS

« *La tragédie est donc l'imitation d'une action noble, [...] c'est une imitation faite par des personnages en action, et qui par l'entremise de la pitié et de la crainte, accomplit la purgation des émotions [...].* » Aristote, *Poétique*.

Katharsis est un phénomène de purification défini par Aristote, consistant en la libération des émotions chez le spectateur au cours de la représentation d'une tragédie. Le schéma de la tragédie grecque comporte trois phases. La première phase, *Theoria*, consiste à « laisser parler les gens ». La deuxième phase, *Krisis*, est celle de l'expression du conflit. La troisième et dernière phase, *Katharsis* est le point de bascule, le moment de libération des émotions⁴². Dans sa description du modèle du cycle de la médiation, Thomas Fiutak décompose ce modèle en quatre phases principales et un point de transition, la catharsis (*Les phases et la catharsis*). La catharsis est le moment de l'expression des émotions qui se situe après la narration de l'histoire de chacun, avant la recherche de solutions. Elle est nécessaire à l'obtention d'un accord durable.

Le point de transition de la catharsis : «... je constatais dans les médiations et dans les discussions avec mes collègues que l'expression des émotions était le moment critique qui permettait d'aller vers la construction d'un accord. L'expression des émotions est un moment qui se situe quelque part entre l'écoute des histoires de chacune des parties et la recherche des options. C'est un espace-temps positif porteur d'une énergie transformatrice du processus relationnel. Certains médiateurs craignent qu'il y ait une escalade de l'expression des émotions arrivant jusqu'à l'intimidation. Cela est rare, mais le facilitateur doit avoir une

⁴² Morineau, J. (2016). *La médiation humaniste*, Erès, p.81 à 83.

conscience claire des limites à faire respecter. Les bénéfices de la catharsis dépassent largement les risques. En effet, si l'on veut qu'un accord dure, il vaut mieux que les émotions fortes attachées à la situation puissent être exprimées et qu'elles le soient à l'intérieur du processus plutôt qu'à l'extérieur car elles auraient alors un effet des-tructeur sur les relations et éroderaient l'accord.» - Thomas Fiutak ⁴³ -

CHANGEMENT

« *La seule constante qui existe au monde.* » Lao Tseu

L'étymologie du mot nous renvoie au verbe latin *cambire* dont l'une des significations est « troquer ». Diverses expressions françaises révèlent que le changement peut avoir une connotation inquiétante : *changer son cheval borgne contre un aveugle, changer le certain pour l'incertain* (Littré). Le changement est souvent perçu comme une source d'incertitude, un bouleversement, une menace pour l'équilibre d'un système existant. Il génère des stratégies de rejet ou d'évitement. A l'inverse, la culture américaine voit le changement comme un processus de la vie et non comme une menace. Le changement est source d'opportunité, il convient de ne pas le subir, de faire preuve d'adaptation, d'être acteur de ce changement.

En médiation, le médiateur est « le promoteur d'une conduite du changement auprès de chacun des médians »⁴⁴. Les médians sont invités à ne plus subir l'incertitude générée par le conflit, quitter leur démarche compétitive et proposer en toute autonomie des solutions.

CITÉ

« *Toutes les bonnes choses de ce monde affluent dans la cité, en raison de la grandeur de la cité.* » Périclès

Dans la Grèce ancienne, territoire dont les habitants se gouvernaient par leurs propres lois. Le « droit de cité » est défini par la jouissance de tous les droits politiques communs aux citoyens. Par extension, la Cité constitue le corps des citoyens, par opposition à la famille. Il nous semble que « Cité » soit un vocable idéal, permettant d'appréhender la médiation sous divers aspects, tel un courant émergent susceptible d'apaiser les relations depuis la famille nucléaire, en passant par l'école, le quartier et plus largement dans la société civile.

⁴³ Fiutak, T. (2015). *Le médiateur dans l'arène*, Erès, p.36.

⁴⁴ Mirimanoff, J. (2015). *Dictionnaire de la résolution amiable des différends (...)*, Collectif. Larcier, p.89.

Famille

« *Que pouvez-vous faire pour promouvoir la paix dans le monde ? Rentrer chez vous et aimer votre famille* » Mère Theresa, Prix Nobel de la Paix 1979.

Le recours à la médiation en matière familiale présente tout son intérêt en raison de l'imbrication des dimensions affective, émotionnelle, psychologique et relationnelle du contentieux familial, ceci d'autant plus que les acteurs sont appelés à maintenir dans le futur un lien en raison de la présence d'enfants. Le Conseil national consultatif de la médiation familiale a proposé une définition en 2003 : « La médiation familiale est un processus de construction ou de reconstruction du lien familial axé sur l'autonomie et la responsabilité des personnes concernées par des situations de rupture ou de séparation dans lequel un tiers impartial, indépendant, qualifié et sans pouvoir de décision - *le médiateur familial* - favorise, à travers l'organisation d'entretiens confidentiels, leur communication, la gestion de leur conflit dans le domaine familial entendu dans sa diversité et dans son évolution ».

Les textes applicables en ce domaine concernent les mesures provisoires pendant la procédure de divorce⁴⁵, l'autorité parentale⁴⁶ et la garde des enfants⁴⁷.

École⁴⁸

« *Celui qui ouvre une porte d'école, ferme une prison.* » Victor Hugo

La tâche confiée à l'école a évolué. Alors que chez les Grecs, les maîtres avaient pour mission d'instruire et d'éduquer, aujourd'hui, il s'agit de former les individus, de permettre le développement de la personnalité de futurs citoyens. Dans le même temps, l'école est confrontée à la diversité, à l'exclusion et à la violence. Le climat scolaire s'est dégradé avec ses multiples manifestations (discriminations, harcèlement, incivilités...). Dans ce contexte, de nombreuses initiatives personnelles de médiation en milieu scolaire ont vu le jour, pour former élèves et enseignants des écoles, collèges et lycées à devenir médiateurs.

Dans son Dictionnaire de la non-violence⁴⁹, Jean-Marie Muller développe largement l'item *éducation* et nous convainc que : « Pour tuer les germes des idéologies qui légitiment et honorent la violence, il faut s'efforcer d'irriguer toute la société par « une culture de la non-violence », et la culture commence par l'éducation ». Les jeunes disposeront alors de clés pour sortir du conflit, de repères pour la vie. Ainsi, le Droit est entré à l'école et « la médiation par les pairs » fait partie intégrante des projets éducatifs de nombreux établissements. Une

⁴⁵ Art. 255 Code civil

⁴⁶ Art. 373-2-10, 373-2-13 Code civil

⁴⁷ Art 1071 Code de procédure civile

⁴⁸ Revue *Intermediés*, n°1 - avril 2017 - dossier spécial « Méd' in school ».

⁴⁹ Muller, J.M. (2014). *Dictionnaire de la non-violence*, Ed. Le Relié, p.

charte est en application depuis la rentrée scolaire 2013⁵⁰. La médiation par les pairs y est définie comme « un processus coopératif qui vise à prévenir et réguler les conflits relationnels entre jeunes, par l'intermédiaire d'un tiers appelé médiateur, du même âge ou à peine plus âgé, formé à la médiation, afin d'aider à trouver une solution satisfaisante pour les parties prenantes ».

Quartier

« Mieux vaut un voisin qui se tient à côté de toi, qu'un frère qui se tient à l'écart »

Proverbe juif

La régulation des conflits est devenue un enjeu de société, autour de la question du « vivre ensemble dans la société », c'est-à-dire dans la Cité, au sens grec du terme, défini ci-dessus. Partant du corps social, jugé malade⁵¹, s'est posée la question de l'émergence d'une filière de régulation - la médiation sociale - de la médiation de quartier, citoyenne, de proximité jusqu'au jugement contentieux. Les théories de la complexité⁵² développées par Edgar Morin⁵³ et Jean-Louis Le Moigne⁵⁴ abordent l'idée d'une formation à « l'agir citoyen » - penser dans un environnement complexe.

CITOYEN DU MONDE

« Je ne suis ni Athénien, ni Grec, mais un citoyen du monde ». Socrate

Pour le citoyen du monde, les habitants de la terre ne forment qu'un peuple commun, les droits et les devoirs sont eux universels. Le citoyen du monde se situe en dehors des clivages nationaux, il privilégie les intérêts du monde par rapport aux intérêts nationaux. Etre citoyen du monde c'est refuser toute discrimination, « [...] ce qui, par delà tant de différences, unit tous ces hommes c'est le désir passionné de sauver la paix »⁵⁵.

CLAUSE DE MÉDIATION (ou clause de règlement amiable)

Dans un contrat, les co-contractants peuvent insérer une clause de recours préalable à la médiation en cas de litige ou de difficulté dans l'exécution de leur contrat⁵⁶. Grâce à cette

⁵⁰ http://cache.media.eduscol.education.fr/file/Action_sanitaire_et_sociale/31/2/Charte_mediation_Pairs_

⁵¹ Courant développant l'idée de thérapie sociale : <http://www.institut-charlesrojzam.com/>

⁵² Association européenne Modélisation de la Complexité (MXC) et Association de la pensée complexe (APC) : <http://www.mcxapc.org/>

⁵³ Cf. infra complexité.

⁵⁴ Spécialiste de la systémique. <http://www.intelligence-complexite.org/fr/pages-speciales/bio-bibliographie-de-jean-louis-le-moigne.html>

⁵⁵ Rostand, J. Discours prononcé à Paris le 15/11/1968, <http://www.recim.org/cdm/form-fr.htm>

⁵⁶ <http://mediation-poitiers.org/clause-de-mediation-dans-les-contrats>

clause, les parties s'obligent à recourir à la médiation avant toute action en justice. La clause n'oblige pas à trouver une solution amiable (accord de médiation), chaque co-contractant reste libre de mettre fin au processus de médiation initié. La clause de médiation est une fin de non-recevoir à la saisine du juge, si les parties au contrat n'ont pas tenté une médiation ou autre règlement amiable.

COLLABORATION

« *Aucun de nous ne sait ce que nous savons tous, ensemble* ». Euripide

Terme dérivé de *collaborare*, composé du préfixe *co* (*cum*) avec et du verbe latin *laborare*, « travailler ». *Collaborare* évoque le travail en commun. Une collaboration est une association de plusieurs personnes au sein d'un groupe, en vue de réaliser un travail, afin d'atteindre des objectifs communs. La médiation utilise ce mode de relation collaborative, soit dans le but de mener un projet (médiation de projet), soit de prévenir ou de résoudre un conflit (médiation de conflit).

COMMUNICATION NON VIOLENTE (CNV)

« *Les flèches percent le corps, et les mauvaises paroles l'âme* »

Baltasar Gracián, *l'art de la prudence*.

Elaborée par le psychologue clinicien Marshall Rosenberg⁵⁷, la Communication Non Violente (CNV) nous invite à rendre notre communication plus audible pour l'autre. Il n'y a pas de recherche de faute, ni de culpabilité. La CNV part de l'observation d'un fait précis et concret, suivie de l'expression de sentiments. Ce qui est important n'est pas le fait isolé, le fait en lui-même, mais « qu'est ce que le fait nous a fait ? ». L'expression des sentiments (joie, tristesse, peur, colère) permet de comprendre qu'un besoin essentiel est satisfait ou non.

Le besoin est ce qui est vraiment important pour la personne. Pour répondre à son besoin, la personne présente à l'autre une demande négociable : « que pouvons nous faire ensemble dans le respect des besoins de chacun ? ». La demande négociable s'oppose à une exigence. La demande est réalisable, concrète, précise et formulée de façon positive. Elle est demande de réponse au besoin.

COMPÉTENCE

« *Il n'y a pas d'expert qui soit absolument compétent* ». Ptah-hotep, vizir de l'Égypte ancienne.

Du verbe latin *competere*, « s'accorder avec ».

⁵⁷ Rosenberg, M. (2016). *Les mots sont des fenêtres*, Ed. La Découverte.

Le Code de procédure civile a une double approche de la conception de la compétence du médiateur :

- soit une approche technique, en lien avec le différend, le médiateur peut posséder la qualification requise « eu égard à la nature du différend » ;
- soit une approche plus fonctionnelle, le médiateur n'est pas un expert dans la matière du différend, mais justifie d'une formation à la pratique de la médiation, voire d'une simple expérience adaptée à la pratique de la médiation⁵⁸.

Soulignons la différence entre la médiation conventionnelle et la médiation judiciaire. Pour la médiation conventionnelle (article 1531-2 du Code de procédure civile), les deux conditions sont alternatives ; le médiateur doit posséder, soit une qualification eu égard à la nature du différend ou justifier, selon le cas, d'une formation ou d'une expérience adaptée à la pratique de la médiation. Pour la médiation judiciaire, selon l'article 131-5 du même code, ces deux conditions se cumulent.

La compétence est l'un des principes déontologiques de la médiation. Le Code national de déontologie du médiateur (ROM, 2009) privilégie une approche fonctionnelle : le médiateur doit avoir suivi une formation au processus de médiation, participer à des séances d'analyse de pratique, perfectionner ses connaissances par la formation continue⁵⁹.

Cependant, la compétence s'entend surtout comme un savoir-être et un savoir-faire. Le savoir-faire s'acquiert par l'expérience de la pratique de la médiation. Le savoir-être correspond aux « attitudes du médiateur », les principales étant l'écoute, la bienveillance, la sincérité et bien d'autres.

COMPÉTITION

« *La créativité est-elle indissociable de l'esprit de compétition ?* » Frédéric Joliot-Curie

« Compétition » est issue du terme latin *competitio* et du verbe *competere*. Le préfixe *cum* signifie « avec », le verbe *petere* « demander », ce qui se traduit par « demander avec ».

La compétition est l'une des stratégies adoptées face au conflit. Nous sommes en compétition lorsque nous donnons plus de valeur aux intérêts en jeu qu' à la relation. La compétition face au conflit répond au dilemme gagnant/perdant et risque d'entacher la relation⁶⁰. A première vue, il y aurait donc une contradiction entre compétition et objectif de la médiation. Les parties viennent chacune en médiation avec une prétention rivale, quel que soit le niveau de coopération recherché par le médiateur.

⁵⁸ Fricero, N., Benrais, L. (2017-2018). *Le guide des modes amiables de résolution des différends (MARD)*, Collectif. Dalloz.

⁵⁹ Code national de déontologie du médiateur (R.O.M), 2009.

⁶⁰ Fiutak, T. (2015). *Le médiateur dans l'arène*, Ed. érès 2015.

L'opposition compétition /coopération comporte pourtant une dimension positive. Compétition est synonyme d' « émulation », qui est un des effets produit par la coopération. L'émulation est particulièrement utile pour susciter la créativité des médiés en vue de la recherche de solutions. La compétition n'est donc pas nécessairement l'opposé de la coopération.

COMPLEXITÉ

« Pour pouvoir créer une voie nouvelle il faut abandonner totalement la pensée binaire qui règne plus que jamais. Cette pensée binaire, cette pensée par alternative, c'est celle qui pense ou bien ou bien et non pas et... et » Edgar Morin

Du verbe latin *complectere*, « embrasser » ; le mot *complexus* signifie « relié », « tissé ensemble ». « *La pensée complexe est une pensée qui relie, d'une part en contextualisant, c'est-à-dire en reliant au contexte, d'autre part en comprenant ce que c'est qu'un système.* »⁶¹. L'approche d'Edgar Morin rend compte de la complexité des relations entre l'homme et son environnement à la fois physique et social. « Système », « organisation » et « relations » constituent les mots-clés d'une pensée qui relie des éléments qui ne peuvent être isolés de leur contexte. Il s'agit de replacer cet objet au milieu d'un réseau de relations complexes dont il fait partie. Cette méthode permet de saisir l'objet analysé dans sa globalité, globalité dont il fait partie. Il apparaît que la pratique de la médiation répond à cette finalité, comme mode d'approche d'une réalité complexe. Elle permet de concevoir le conflit comme une relation, une communication altérée, entre deux interlocuteurs exprimant des besoins, croyances et valeurs, entre lesquels il n'est pas question de trancher, mais bien de tenter de trouver un accord et rétablir le lien. Dans cet esprit, la médiation se conçoit tel un processus visant à intégrer la dimension complexe de la relation conflictuelle.

COMPRÉHENSION

« Ne pas rire, ne pas pleurer, ne pas détester, mais comprendre » Spinoza

Du mot latin *comprehensio*, « action de saisir ensemble ».

La compréhension est « une vue qui embrasse et saisit un tout, elle est la faculté d'admettre les comportements, les pensées d'autrui. » (Littré). Le travail du médiateur porte sur la compréhension du cadre de référence de chacun. Par son questionnement, il va permettre aux parties de comprendre ce qui est important pour elles, leurs besoins, intérêts, valeurs et motivations. Grâce à cet accompagnement, la compréhension devient réciproque/ partagée

⁶¹ Morin, E. (2016). *Penser global, l'humain et son univers*, Ed. Flammarion Champs essais, p.116.

entre les médiateurs. La compréhension du médiateur va au delà du cadre de référence, elle est cette « vue qui embrasse et saisit un tout », cette vue qui permet de dépasser le seul litige (demande juridique), d'explorer les racines du conflit, de couvrir l'ensemble du différend.

CONCILIATION

Mode amiable de règlement des différends, la conciliation est menée soit par le juge, en vertu de l'article 21 du Code de procédure civile - le juge conciliateur, soit par un auxiliaire de justice - le conciliateur de justice. Le conciliateur de justice est un bénévole, collaborateur occasionnel du service public de la justice, rattaché au tribunal d'instance. Il est nommé sur une liste dressée par le juge d'Instance et prête serment. La saisine du conciliateur de justice est gratuite. Il a pour mission de permettre le règlement amiable des différends qui lui sont soumis. Il est chargé d'instaurer un dialogue entre les parties pour qu'elles trouvent la meilleure solution à leur litige, une solution dans le cadre de la demande en justice⁶². En pratique, le conciliateur propose une solution dans le cadre d'un contentieux, rédige un constat d'accord de conciliation et le signe. Le projet de loi de programmation et de réforme de la justice 2018-2022 fait de la saisine du conciliateur de justice, un préalable obligatoire pour tous les litiges inférieurs à 4.000 euros.

CONFIANCE

« Maître mot qui pourrait permettre le développement de la médiation »

Du mot latin *confidentia*, « confiance en soi, courage, promptitude, audace ». En ancien français, « fiance » signifiait foi ; le préfixe *con* (dérivé du latin *cum*) « avec », confiance signifiait alors « avec foi ».

La confiance est l'expression d'un sentiment qui fait que l'on se fie entièrement à quelqu'un, à quelque chose. Pourtant, la médiation commence par un paradoxe : une absence de confiance, une relation endommagée, les personnes qui entrent en médiation n'ont plus confiance l'une envers l'autre. A défaut de confiance l'une en l'autre, un lien de substitution apparaît : la confiance dans le tiers choisi et dans le processus de médiation. L'empathie et la neutralité du médiateur sont sources de confiance. La confidentialité encourage les parties à s'exprimer, à avoir confiance dans le médiateur. L'adéquation du processus au contexte, la pose du cadre de médiation, la transparence donnent confiance dans le processus de médiation et aident au rétablissement de la relation.

⁶² <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F1736>

La confiance est aussi confiance du médiateur en lui, une confiance dans le processus qu'il déroule. La confiance est le « *maître-mot* qui pourrait permettre le développement de la médiation »⁶³.

« Sans confiance, pas d'ouverture au monde extérieur mais repli sur soi et incapacité à percevoir les transformations nécessaires et à accepter le changement. Sans confiance, pas de vision à long terme, d'où défaut d'anticipation mortel dans un monde en évolution rapide. Sans confiance, pas de cohésion interne d'où une fragilité latente et un effondrement au premier choc sérieux. Sans confiance, pas de partage d'information, pas de tolérance à l'erreur, pas de climat propice à l'innovation et fuite des éléments les plus capables. Sans confiance, pas d'acceptation et de suivi des décisions quelque soit leur justesse.

Energie sans quoi rien n'est viable et qui tient discrètement ensemble tous les maillons de la société [...]. Là encore, quoi de plus humain - une des sources étymologiques du mot confiance est *fidelis*, ami sur et fidèle. »

- Bertrand Robert - ⁶⁴

CONFIDENTIALITÉ

« *Quelqu'un qui sait écouter reçoit beaucoup plus de confidences, son silence même inspirant confiance.* » Gérard Gévry, écrivain canadien contemporain.

Confiance et confidentialité ont la même étymologie, elles sont intrinsèquement liées. Sans confidentialité pas de confiance. La confidentialité, principe fondamental de la médiation, est un principe éthique inclus dans tout code de déontologie. Les communications entre le médiateur et ceux qui ont recours à la médiation ne peuvent être divulguées à des tierces personnes ni à des institutions.

La confidentialité de la médiation est garantie par la Loi ⁶⁵. Il est cependant recommandé de garantir cette confidentialité par un contrat de médiation ou protocole de médiation, avec une clause de confidentialité, ou a minima de faire signer un engagement de confidentialité. Les personnes concernées par la confidentialité sont le médiateur, les médiateurs, les éventuels intervenants. La confidentialité lie aussi bien le médiateur que les parties, qui ne

⁶³ Lenoble, M. (2018). *Le Médiateur en mots et en actions*, Collectif. Ed L'Harmattan, p.18 et p.200.

⁶⁴ Robert, B.(2009). « Du management de crise au management de la surprise ». Revue Argillos, février 2009.

⁶⁵ article 7 de la Directive 2008/52, article 1531 du Code de procédure civile pour la médiation conventionnelle, article 131-14 du Code de procédure civile pour la médiation judiciaire.

pourront se référer à des éléments de discussion évoqués en médiation au cours d'une instance judiciaire. Il est important d'alerter les parties concernant l'obligation éthique de confidentialité et de leur rappeler lors des séances d'information sur la médiation ainsi que lors de la pose du cadre.

La confidentialité est maintenue tout au long du processus, dès les pourparlers de l'avant médiation. La durée de l'obligation est illimitée pour le médiateur, elle peut tomber pour les parties avec la survenance de l'accord final et avec leur consentement.

Le contenu de la confidentialité porte sur « les constatations, informations, déclarations recueillies au cours du processus ». Les écrits ou pièces obtenues par le processus de médiation seraient protégées par la confidentialité⁶⁶. La sanction en cas non respect de l'obligation de confidentialité par l'une des parties est l'interruption de la médiation. Pour le médiateur, une radiation du tableau officiel des médiateurs. La confidentialité est le corollaire de la liberté et de la responsabilité des personnes entrées en médiation. Elles peuvent, sans crainte, exprimer leur perception des faits, leur ressenti, leur désaccord et formuler des propositions puis des solutions, en présence d'un tiers impartial.

CONFLIT

« Il est vrai que le conflit ne peut être ignoré ou dissimulé, il doit être assumé. Mais si nous y restons bloqués, nous perdons la perspective, les horizons se limitent, et la réalité elle-même demeure fragmentée. » Pape François ⁶⁷

En suivant l'étymologie, le mot latin *conflictus* dérive du verbe *confligere* « se heurter ensemble ». Cette étymologie induit une violence explicite qui explique, que selon une première approche, le conflit soit perçu comme une confrontation, génératrice d'agressivité et de violence⁶⁸. La compréhension du terme conflit évolue. « Dédramatisé », nous nous intéressons à sa résolution (du latin *resolutio*, « dénouement »). Une autre approche perçoit le conflit, comme une simple situation d'opposition de sentiments, d'opinions ou d'intérêts, qui présente un caractère à la fois récurrent et inévitable. « Le conflit est quelque chose d'aussi naturel que l'air que nous respirons »⁶⁹. Il y a conflit lorsque des personnes défendent des intérêts divergents et des objectifs difficilement compatibles.

⁶⁶ Position du GEMME, cf. *Dictionnaire de la résolution amiable des différends*, (2015), Larcier p.92.

⁶⁷ Extraits du discours du Pape François au Conseil de l'Europe, Strasbourg, 25 novembre 2014. Boussole 4, p.50.

⁶⁸ Sauquet, M. et Vielajus, M. (2014). *L'intelligence interculturelle*, Ed. Charles Léopold Mayer, p. 261 à 263.

⁶⁹ Galton, J. *Repenser le conflit : l'approche culturelle*, Conseil de l'Europe 2002, cité dans *L'intelligence interculturelle*, voir note ci-dessus.

Le conflit ne se confond donc pas avec la seule violence, il se manifeste d'autres façons : le non-dit, l'évitement, le silence.

Le terme « conflit » se distingue de litige et différend : le litige apparaît comme une émanation du conflit. Il serait la partie visible du conflit, son révélateur, le désaccord sur l'exercice d'un droit. Le litige englobe les faits, le droit et les positions des parties. Le conflit va plus en profondeur, il touche au domaine des émotions et des motivations (besoins, intérêts et valeurs). Le tout, conflit plus litige est le différend.

Le conflit peut être constructif. A travers le conflit chacun pourra se faire reconnaître des autres. Il y a transformation du conflit, quand nous quittons le registre de l'affrontement et des positions, pour choisir la coopération entre partenaires, la collaboration dans la recherche de solutions.

Dans le domaine médiationnel, le travail porte à la fois sur la prévention du conflit et sur sa résolution. La résolution du conflit passe par les étapes suivantes : la reconnaissance du conflit afin de le contenir puis de le résoudre.

CONGRUENCE

« Dans mes relations avec autrui, j'ai appris qu'il ne sert à rien à long terme, d'agir comme si je n'étais pas ce que je suis. » Carl Rogers

La « relation d'aide centrée sur la personne », mise au point par le clinicien Carl Rogers⁷⁰, nomme trois conditions essentielles que doit réunir la personne du professionnel aidant : congruence, regard positif inconditionnel, empathie.

La congruence ou « authenticité sincère et transparente » est l'alignement entre ce que nous ressentons (nos émotions), nos pensées, nos paroles et nos actes. La congruence ou authenticité du médiateur est génératrice de confiance. Seule la confiance libère l'expression des émotions et la parole des médiateurs.

Dans nos échanges de paroles, notre communication est constituée de mots (communication verbale) ; nos attitudes, nos gestes et les expressions de notre visage, le ton de notre voix sont déterminants, c'est le non verbal. Lorsqu'il y a harmonie entre verbal et non verbal, il y a congruence.

CONSOMMATEUR

Le consumérisme est aujourd'hui une valeur partagée. La satisfaction des consommateurs est au cœur des préoccupations des entreprises européennes. Etablir et pérenniser une

⁷⁰ Rogers, C. (1950). *Client-centered therapy*, Social Service Review / DU1 de médiateur - module 3 -.

relation de confiance avec les consommateurs est une condition essentielle de leur succès et de leur survie sur le marché. La personne du consommateur est au cœur de la médiation de la consommation, forme spécifique de médiation conventionnelle, de laquelle elle varie pour tenir compte de l'enjeu économique qu'elle représente. Il nous semble qu'elle mérite toute sa place dans notre lexique comme relevant d'un processus particulier et non d'une procédure.

Le recours à la médiation est un droit pour le consommateur et non une obligation. Le professionnel ne peut prendre l'initiative de la médiation. Toute clause contractuelle imposant au consommateur de recourir obligatoirement à la médiation avant la saisine du juge est prohibée⁷¹.

CONVENTION DE MÉDIATION (contrat d'entrée en médiation)

Contrat qui permet de formaliser l'entrée en médiation entre les parties (personnes, parties, médiateurs, médiés) et le médiateur. Ce contrat définit les modalités d'intervention du médiateur et les droits et obligations des parties dans le cadre du processus de médiation⁷².

Les principales clauses du contrat concernent notamment :

- le rôle du médiateur et sa rémunération,
- les obligations des médiateurs et la présence des conseils,
- l'obligation de confidentialité,
- la durée de la médiation et la date de début de la médiation (...).

COOPÉRATION

« Les grandes découvertes et les améliorations impliquent constamment la coopération de nombreux esprits. » Alexander Graham Bell

Du mot latin *cooperatio* qui signifie « part prise à une œuvre commune » et du verbe *cooperare*, « agir conjointement avec ». La coopération est une action conjointe avec quelqu'un ou avec d'autres.

« L'objectif de la médiation est de motiver les parties à coopérer »⁷³. Le médiateur, après la recherche d'une compréhension mutuelle, invite les parties à coopérer, à proposer des solutions et à être ensemble créatrices et responsables de leur accord.

⁷¹ Art. L612-4 Code consommation.

⁷² <http://www.anm-mediation.com/images/anm/documents/modeles-entree-mediation.pdf>

⁷³ Fiutak, T. (2015). *Le médiateur dans l'arène*, Ed. Erès.

CRÉATIVITÉ

« Sortir du cadre ».

L'un des postulats de la médiation veut que chaque personne ait en elle la possibilité de résoudre ses difficultés, de trouver les moyens de répondre à ses besoins et intérêts.

Aidés par un tiers, les médiateurs proposent des solutions, travaillent sur la viabilité et la réalisation concrète de celles-ci (le « comment ? »). L'expression « sortir du cadre » illustre cette créativité. Le médiateur aide les participants au processus de médiation à être dans l'ouverture, « à sortir du seul cadre du litige juridique ». Il y a créativité de la médiation, « un élargissement du champ des possibles », les médiateurs proposent leurs solutions et décident du contenu de leur accord toujours dans le respect des règles d'ordre public.

CRITÈRES de CHOIX de la médiation

« Le seul mauvais choix est l'absence de choix ». Amélie Nothomb

Du latin *criterium*, du grec *kriterios*, « ce qui sert à juger » ; le verbe *krinein* du grec ancien signifie « distinguer, juger ». Un critère est un élément de référence permettant de juger, d'apprécier, de distinguer une personne ou une chose.

Les critères de choix de la médiation sont les éléments objectifs permettant à un prescripteur de recommander la médiation ou à des antagonistes de décider d'entrer en médiation.

Pour faciliter une culture de la médiation, il est important de bien identifier ces critères :

- le coût d'une médiation est moindre par rapport à celui d'un procès,
- la durée du processus de médiation est inférieure à une procédure judiciaire,
- la fluidité du processus : un processus n'est pas une procédure,
- des solutions « sur mesure », la médiation s'adapte au contexte et aux personnes,
- l'équité, en médiation des solutions plus équitables et mieux adaptées à la situation peuvent être choisies,
- la restauration ou le maintien de la relation entre les personnes,
- les personnes sont les protagonistes de leurs propres solutions, elles retrouvent autonomie et responsabilité.

CROYANCE

« Lorsque une question soulève des opinions violemment contradictoires, on peut assurer qu'elle appartient au domaine de la croyance et non à celui de la connaissance. » Voltaire

Du mot latin *credentia* et du verbe *credere*, qui se traduit par « action de croire, se fier, tenir pour vrai ».

En médiation, nous nous intéressons au terme croyance, en tant qu'adhésion à des opinions qui ne sont pas religieuses. Une croyance est le fait d'être persuadé qu'une chose, un événement est vrai et existe, ou bien qu'il est du domaine du possible et va se réaliser. La croyance est une certitude, une conviction. Elle exclut le doute, le savoir rationnel et objectif. La croyance est une façon de penser qui permet d'affirmer, sans esprit critique, des vérités ou l'existence de choses ou d'êtres sans avoir à en fournir la preuve. Ceci indépendamment de faits pouvant infirmer cette croyance. Les croyances peuvent être personnelles ou collectives, lorsque plusieurs personnes les partagent⁷⁴.

Par un accompagnement et un questionnement adéquats, le médiateur aide les médiateurs à passer de leurs « croyances limitantes » à des « croyances facilitantes ». Le travail sur les croyances limitantes se fait par un élargissement du cadre de référence de chacun et un travail de compréhension sur le cadre de l'autre. « Des croyances facilitantes nous aident à identifier et tirer le meilleur parti des opportunités potentielles, alors que des croyances limitantes nous focalisent sur le danger et peuvent nous emprisonner dans de vieilles stratégies de survie (par exemple, l'attaque, la fuite, l'immobilisme,...etc.) ». ⁷⁵ Cette transformation d'une croyance limitante vers une croyance facilitante se fait grâce à un questionnement sur le « comment ? ». Il aide à la créativité de solutions nouvelles, à davantage d'autonomie et de prise de décision.

DÉSIR

« Il est inévitable qu'à un moment donné, même les meilleurs amis du monde, croisent sur leur chemin un objet qu'ils ne peuvent, ni ne souhaitent partager. » René Girard

Au sens courant, « aspiration profonde de l'homme vers un objet qui répond à une attente ». Dans son ouvrage sur le désir⁷⁶, René Girard démontre que celui-ci crée une dépendance aux autres. Il ne peut y avoir d'objet de désir qui ne soit désirable pour autrui. C'est l'idée selon laquelle : je désire telle chose parce qu'un autre la désire...

La dimension *mimétique* du désir est génératrice de rivalités entre nous : nous cherchons à nous approprier ce que d'autres désirent.

Thomas Fiutak⁷⁷ utilise une grille des besoins et des désirs comme « outil stratégique ». « Le médiateur doit toujours aider les parties à faire la différence entre leurs désirs, les souhaits

⁷⁴ D'après www.toupi.org - le lexique de la politique -

⁷⁵ Robert Dilts: <http://www.institut-repere.com>

⁷⁶ Girard, R. (1961). *Mensonge romantique et vérité mimétique*, Paris, Grasset.

de leur ego et leurs besoins, nés de leur réalité ». Il recherche l'équilibre entre le principe de plaisir et le principe de réalité, un critère de satisfaction de la réussite de sa mission.

DIALOGUE

« *Vous faites un dialogue, chacun y dit son mot plaisamment.* » Madame de Sévigné

Du grec ancien *dialogos*, mot formé à partir de deux éléments : *dia* qui signifie « à travers, entre » et *logos*, « la parole, le discours ». D'après son étymologie, ce mot désigne donc un discours tenu entre différentes personnes. Ce mot est d'abord passé en latin sous la forme *dialogus* puis est apparu en français au XI^{ème} siècle. On le trouve aussi dans le domaine de la littérature d'idées et en philosophie : il s'agit alors d'une conversation - souvent fictive - entre plusieurs personnages qui débattent d'un thème précis. Le philosophe Platon est célèbre pour ses dialogues qui étaient pour lui un excellent moyen de vulgariser la philosophie de son maître Socrate.

Le dialogue est une conversation entre deux ou plusieurs personnes. Dans l'esprit de la médiation, le dialogue est une « communication ». Pour exister, il faut un émetteur, un récepteur, un message, un code, c'est la langue, un objectif, c'est le but du message. L'échange s'accompagne de signaux relevant du « non verbal ».

L'utilisation du terme dans le champ musical, selon lequel les parties se répondent et souvent se réunissent, préfigure le travail du médiateur pour le rétablissement de la relation. Or, seul un dialogue authentique peut conduire à la rencontre. Le médiateur accompagne les parties pour qu'elles puissent élaborer et clarifier leur pensée, entendre le point de vue de l'autre. Au cours de la séance de médiation, il est heureux de constater le moment décisif⁷⁸, point de bascule, quand l'échange s'établit directement entre les parties, sans l'intervention du médiateur.

DIFFÉREND

Dans le langage courant, le différend est le désaccord sur des opinions ou intérêts.

Pour le Centre National des Ressources Textuelles et Lexicales (CNRTL), il s'agit du débat entre deux ou plusieurs personnes à propos d'opinions, de questions d'intérêt, etc., sur lesquelles elles ne sont pas d'accord.

Il faut remarquer que ce terme est souvent employé indifféremment avec celui de conflit ou de litige, pour viser des contestations opposant deux ou plusieurs personnes ou groupes de personnes ayant une acuité plus ou moins forte, de la simple discussion, en passant par le

⁷⁷ Fiutak, T. (2015). *Le Médiateur dans l'arène*, Ed. Erès, p.126-127.

⁷⁸ Bensimon, S., Bernard, D., Denormandie, P., Savigny, F. (juillet 2018). *Le point de bascule, l'étape décisive du succès des médiations*, Les cahiers du Montalieu, collectif, Ed. Médias et médiations.

désaccord, la dispute, le problème ou la querelle. Le Littré propose la définition suivante : « contestation sur quelque point déterminé ».

Un détour par l'étymologie nous apprend que différend est le substantif de « différer » issu lui-même de *dis-férent* en ancien français qui n'empêche pas l'accueil de l'autre et le respect, marqueur de l'altérité. Cette nuance sémantique permet de le distinguer du conflit. Alors que le conflit implique une animosité, le litige est limité aux éléments pris en compte dans le cadre de procédures civile ou arbitrale, susceptible d'une qualification juridique, sur la base de faits, procédure, demandes et fondements légaux.

Finalement, le différend vise « une approche holistique de la situation d'opposition englobant la dimension conflictuelle et la dimension litigieuse »⁷⁹.

DILIGENCE

Issu du mot latin *diligentem*, «qui aime proprement, qui chérit », de là, l'adjectif « soigneux, diligent », du verbe *diligere*, « aimer avec choix ». Le Littré définit diligence, comme un soin attentif et appliqué.

La diligence est une qualité déontologique exigée du médiateur conventionnel ou judiciaire.⁸⁰ C'est également un des principes directeurs de la médiation selon l'approche canadienne⁸¹.

La « diligence » suppose que le médiateur mobilise tous les moyens dont il dispose, de sorte que le processus suive toutes les phases nécessaires à la négociation d'une solution et au rétablissement de la relation. Sur le plan juridique, il s'agit d'une obligation de moyens. Il en résulte que pour la mise en jeu de la responsabilité du médiateur, la partie qui se prétend lésée devra apporter la preuve d'une faute, c'est à dire que le médiateur n'a pas mis en œuvre un processus de qualité. Il est impossible de dresser un contenu exhaustif de cette notion. Citons toutefois, le respect du cadre, l'absence de pouvoir du tiers-médiateur sur l'issue de la médiation, une participation active des médiés, le respect d'un délai raisonnable...

Le fait que la médiation n'ait pas abouti à un accord ne peut fonder une action en responsabilité du médiateur.

⁷⁹ Mirimanoff, J.(2015). *Dictionnaire de la résolution amiable des différends (R.A.D/A.D.R) en matière civile, commerciale, familiale et sociale*, Collectif, Ed. Larcier.

⁸⁰ Art. 1530 C. pr.civ. : « La médiation et la conciliation conventionnelles régies par le présent titre s'entendent, en application des [articles 21 et 21-2 de la loi du 8 février 1995](#) susmentionnée, de tout processus structuré, par lequel deux ou plusieurs parties tentent de parvenir à un accord, en dehors de toute procédure judiciaire en vue de la résolution amiable de leurs différends, avec l'aide d'un tiers choisi par elles qui accomplit sa mission avec impartialité, compétence et **diligence**. ».

⁸¹ <https://www.g-prd.fr>

DISCRIMINATION

« Aujourd'hui l'égalité des droits, c'est le droit d'être différent. Celui qui opte pour la discrimination a perdu. » Shimon Peres

Traitement différencié, défavorable d'une personne à l'égard d'une autre, s'appuyant sur des critères définis par la loi (sexe, race, religion, âge...).

« La promotion de l'égalité et la lutte contre les discriminations » constituent les missions du Défenseur des droits⁸², en charge d'une médiation spécifique. Cette institution a pris l'initiative de lancer le projet " *Educadroit* " pour l'éducation des enfants et des jeunes, afin de les sensibiliser au droit et à leurs droits. Ce projet a pour objectif de favoriser l'apprentissage de la contradiction et de l'analyse critique, dans le respect des principes démocratiques. En effet, l'élaboration des règles juridiques implique, dans un Etat démocratique, un échange public d'opinions et d'arguments entre des citoyens nés égaux, le développement de l'aptitude des jeunes à confronter pacifiquement leurs points de vue et à l'exprimer leurs avis et opinions. La [Charte du projet d'éducation au\(x\) droit\(s\) des enfants et des jeunes](#) permet d'en apprécier la philosophie. Ainsi le Défenseur des droits⁸³ prend une part active au développement de la culture de la médiation par la création de supports d'information adaptés aux jeunes.

ÉCOUTE

« L'homme a deux oreilles et une bouche pour écouter deux fois plus qu'il ne parle. »
Winston Churchill

Il est frappant de constater, que parmi les anagrammes du mot médiateur, se trouve « atrium », qui sous l'Antiquité romaine, désignait la cour intérieure, souvent entourée d'un portique, mais aussi, dans la lexicologie médicale, l'oreillette du cœur. Preuve que l'écoute nécessite d'entrer en profondeur « dans la cour intérieure » et de sonder le cœur.

L'écoute est une capacité ancrée en la personne du médiateur, comme un savoir-être à cultiver sans cesse et une invitation faite aux parties.

Silence et humilité sont des préalables à l'écoute de qualité. Mais écouter n'est pas toujours se taire. Il y a toujours quelque chose à saisir, un mot, une phrase utile pour débloquer la situation. Le rôle du médiateur consiste à favoriser l'expression en suscitant des relances.

⁸² Autorité constitutionnelle indépendante, inscrite à l'article 71-1 de la Constitution et instituée par une loi organique n° 2011-333 du 29 mars 2011, regroupant les missions du Médiateur de la République, du Défenseur des enfants, de la Haute autorité de lutte contre les discriminations et pour l'égalité (HALDE) et de la Commission nationale de déontologie et de sécurité (CNDS).

⁸³ <http://www.defenseurdesdroits.fr>

Ainsi l'écoute est dite « active » ou bienveillante, lorsqu'elle est accompagnée de la reformulation et du questionnement (voir ces mots).

ÉMOTION(S)

« *C'est l'esprit qui cherche, et c'est le cœur qui trouve.* » George Sand

L'émotion est une réaction psychologique et comportementale provoquée par une stimulation de l'environnement, s'exprimant d'abord intérieurement, puis extérieurement par un état d'esprit : colère, dégoût, joie, peur, tristesse, marqué par de plus ou moins forts signaux physiques (voix forte, larmes, visage pâle...). L'émotion peut être positive ou négative. Il est parfois difficile de vivre l'émotion et de la décrire.

L'étymologie nous rappelle que « émotion » vient du verbe latin *movere* « se mouvoir ». L'émotion est un moteur de l'action de l'individu. Elle se traduit par une tension, un mouvement vers. Positive, elle favorisera la coopération, négative, elle engendra évitement ou colère.

Les émotions jouent un rôle majeur dans le cheminement du processus de médiation. Le médiateur avisé marquera une séquence entre l'accueil des émotions et le débat sur le contenu du conflit. En effet, l'expression de l'émotion précède la réflexion.

L'expression émotionnelle des médiés fournit au médiateur des informations sur leurs priorités et conduit à un déplacement, par conséquent, à un changement de la configuration relationnelle.

Les émotions sont souvent niées. Par ses questions ajustées, le médiateur parviendra à faire émerger une verbalisation de l'émotion, le sens caché du *dit* ou du *non-dit* et obtiendra confirmation par la reformulation. Il joue un rôle actif en favorisant l'émergence d'un contexte émotionnel positif, vecteur de coopération. Par son expression, sa posture facilitante, son sourire, il favorise une dynamique vertueuse de résolution de conflit.

L'intelligence émotionnelle, dont on trouve les prémices dans le « Connais-toi toi-même » de Platon au Vème siècle avant J.C, est la capacité à reconnaître ses propres émotions, les émotions d'autrui et à réagir de manière circonstanciée. C'est une compétence essentielle du médiateur. Elle lui permet d'analyser les réactions interpersonnelles et d'adapter sa stratégie. C'est aussi par l'intelligence émotionnelle, que, reconnaissant sa propre émotion, il renoncera à prêter son concours si le conflit le renvoie à un vécu douloureux.

EMPATHIE

« *Je ne demande pas à la personne blessée comment elle se sent, je deviens moi-même la personne blessée.* » Walt Whitman (1819-1892), *Song of myself*, poète et écrivain américain.

Terme construit sur le même modèle étymologique que « sympathie ». Du grec ancien, mot composé du préfixe *em* « dans, à l'intérieur » et de *pathos*, « souffrance, ce qui est éprouvé ». D'abord employé en psychologie, en anglais (*empathy*) puis en allemand (*Einfühlung*), avant d'être usité en français comme désignant la faculté intuitive de se mettre à la place d'autrui, de percevoir ce qu'il ressent, de « voir le monde avec les lunettes de l'autre », à travers son prisme de lecture.

L'empathie est un concept qui a été développé par Carl Rogers, psychologue américain humaniste (1902-1987). Il s'agit d'une attitude psychologique permettant de se centrer sur l'autre pour le conduire à exprimer ses besoins, émotions ou sentiments. C'est une compétence de base de communication et une qualité de savoir-être fondamentale du médiateur.

EMPOWERMENT

« *Le moi devant autrui, est infiniment responsable.* » Emmanuel Levinas

Traduire cette notion, c'est sans doute *perdre son sel*. Bien des mots sont « intraduisibles ». Ils témoignent de la richesse d'une culture. La richesse et la diversité des langues conduisent à la diversité des pensées.

Empowerment est traduit de l'anglais, et utilisé en français, par « autonomisation ou capacitation »⁸⁴, telle une notion qui va de soi. Or elle sous-tend l'individualisation et la responsabilité, l'autogestion et l'initiative du sujet. C'est une prise de pouvoir pour les individus par les individus eux-mêmes, de leur destinée économique, familiale, professionnelle ou sociale, sans attendre une quelconque intervention gouvernementale ou législative. Selon la philosophe Cynthia Fleury : « pour qu'il y ait empowerment de l'individu, il faut qu'il y ait un accompagnement éducatif, travail continu auprès du sujet pour qu'il s'autonomise. L'autonomisation est un projet collectif, dans le sens où l'individu accède à son autonomie grâce aux ressources communes qui lui sont transmises ».

Il s'agit d'un processus permettant aux individus de prendre conscience de leur capacité d'agir, d'être acteurs des événements qui les entourent.

Médiation et empowerment peuvent donc être associés. La médiation positionne la personne au cœur du processus. Cette démarche est guidée par le principe d'autonomie de la volonté. C'est même un progrès en termes *d'empowerment*, en ce qu'elle constitue un travail réalisé non seulement pour les personnes et par les personnes en conflit, leur permettant de retrouver du sens et la capacité d'agir par la co-construction d'une solution au différend qui les oppose.

⁸⁴ Fleury, C. (2013). *Les rencontres de l'Observatoire de la jeunesse et des politiques de la jeunesse -Conclusion*

ÉQUITÉ

« *Qu'y a-t-il donc au-dessus de la justice ? L'équité* » Victor Hugo

L'équité est une disposition à faire à chacun part égale, selon l'idée d'une justice naturelle. Elle suppose de trancher un différend, en conscience, sans tenir compte des règles du droit positif.

L'équité est une forme de justice interactionnelle, elle traduit : un besoin d'interaction avec autrui, un principe d'égalité proportionnelle, une exigence de respect.

ESPACE DE MÉDIATION

Le médiateur est libre de créer « le nid », lieu propice à l'émergence d'un « terrain d'entente ». La préparation de la terre est essentielle pour la « germination ». Un lieu accueillant, des paroles de bienvenue, sont le terreau favorable à la fertilité des échanges, préfiguration d'une reconnaissance de l'autre. Si la surprise est souhaitée pendant la médiation, elle ne peut rimer avec précipitation.

Le médiateur sera ainsi attentif à :

- Arriver avant les parties, éviter qu'une partie soit vue en discussion avec le médiateur avant le début du processus.
- Disposer d'une salle équipée de canapés ou de chaises confortables, avec ou sans table. A ce sujet, de nombreux médiateurs estiment qu'il s'agit d'un équipement nécessaire. Ne dit-on pas qu'il faut « jouer cartes sur table » ? La table constitue aussi un élément de confort, sur lequel chacun peut s'appuyer, une « béquille sociale »⁸⁵, permettant de cacher une grande partie de son corps à l'autre. Cependant, sans table, les parties se trouvent dans une dynamique nouvelle, au lieu d'être reliées par un élément rigide.
- Vérifier la luminosité et la température de la pièce.
- Avoir le matériel nécessaire (papier, paperboard avec des feutres en état de marche et les documents nécessaires pour expliquer le processus).
- Un stock de mouchoirs pour s'épancher librement.
- Une machine à café, un percolateur, des friandises pour créer le lien.

Lorsque la séance de médiation débute, la position des parties l'une par rapport à l'autre quand le médiateur les invite à s'asseoir est le révélateur de leur distance émotionnelle.

⁸⁵ Fiutak, T. (2015). *Le médiateur dans l'arène*, Ed. Erès, p.77.

Le médiateur prend place le dernier dans une configuration triangulaire. Ici encore, ce détail est symbole d'équilibre.

ÉTHIQUE

« Dans toute action, dans tout choix, le bien c'est la fin, car c'est en vertu de cette fin qu'on accomplit toujours le reste. » Aristote, *Ethique à Nicomaque*.

Du grec ancien *ethos*, dont le pluriel *ethê* signifie « les mœurs ». Le mot morale vient lui du mot latin *mos*, dont le pluriel *mores* signifie également « les mœurs ». Ethique et morale ont une étymologie séparée pour une définition identique.

L'éthique est l'art d'avoir de bonnes mœurs, de bien réguler ses actes. En philosophie, l'éthique désigne la science de la morale. L'éthique concerne les valeurs qui s'imposent à la conscience individuelle ou collective. C'est la construction d'une norme comportementale issue de l'extérieur de soi, elle s'inscrit dans la culture, la société dans laquelle nous évoluons. L'éthique repose sur un code de bonne conduite, un modèle de comportement partagé, jugé admissible (versant individuel du vivre ensemble).

Chaque culture définit son cadre éthique. Il appartient au médiateur de le faire respecter. Confidentialité, indépendance, impartialité, neutralité. S'il découvre des informations qui le heurtent, créant chez lui un malaise, le rendant indisponible, son impartialité sera remise en cause.

ÉTOILE (Trouver l')

« Il faut encore avoir le chaos en soi pour donner naissance à une étoile dansante. »

F. Nietzsche

Dans la confusion ou le conflit...« la solution doit jaillir de la situation ». En médiation, les parties trouvent d'elles-mêmes la réponse dans la situation et non pas à l'extérieur. Plusieurs éléments doivent s'amalgamer pour « trouver le petit quelque chose qui permettra d'avancer ».

Trouver l'étoile c'est percevoir une évidence, celle qui jaillit de la situation, la solution inespérée.

EUROPE

« Mieux vaut se disputer autour d'une table que sur un champ de bataille » Jean Monnet

Une autre étoile ! A l'heure où les pessimistes nous parlent de « désenchantement » de l'Europe, n'oublions pas que l'Union Européenne est l'instigatrice du développement des

modes alternatifs ou extrajudiciaires du règlement des différends. De nombreux pays de l'Union n'avaient pas de culture de la médiation. La Directive 2008 /52 /CE du Parlement Européen et du Conseil du 21 mai 2008 « sur certains aspects de la médiation civile et commerciale » a été transposée dans la plupart des états membres, lesquels ont progressivement adopté leur législation pour y introduire les modes de règlement extrajudiciaire et proposer la médiation. L'article 1^{er} de la Directive définit son objet et son champ d'application : « La présente directive a pour objet de faciliter l'accès à des procédures alternatives de résolution des litiges et de favoriser le règlement amiable des litiges en encourageant le recours à la médiation... ». L'Europe accompagne le développement de la médiation.

EXPERT

L'expert intervient sur demande du juge pour l'éclairer de son « savoir ». La question de l'expertise du médiateur est délicate et rejoint celle du choix de sa méthode pour conduire le processus. En effet, ce dernier peut choisir d'être averti, avoir des connaissances dans le contexte pour lequel il intervient à la médiation. Il peut également choisir d'être profane, c'est-à-dire qu'« il n'a pas plus d'expertise dans ce domaine que le profane dans la communauté ou la culture dans laquelle la médiation se déroule. »⁸⁶.

Nous retiendrons surtout que le médiateur n'est ni un sachant ni un aviseur mais l'expert du processus de médiation.

FACILITATEUR

D'après l'étymologie du mot, la fonction facilitation provient du verbe faciliter, qui lui-même vient de l'italien *facilitare* : « ôter la difficulté, rendre facile ou plus facile ». La racine latine commune est l'adjectif *facilitis*, « qui se fait aisément ». Le mot facilitation est défini ainsi par le dictionnaire Larousse : « action de faciliter, action de rendre plus facile, plus accessible...ou phénomène bioélectrique aboutissant à rendre plus efficace la transmission du message nerveux ».

La plus-value consiste donc pour le médiateur à être un facilitateur pour la transmission du message de l'un à l'autre. Il s'assure de la bonne compréhension réciproque. A ce titre, en bon animateur, il veillera à la prise de parole équilibrée. Il permettra aux plus timides de s'exprimer. Bien dans son corps, au sens kinesthésique⁸⁷, « tactile», il n'hésitera pas à tendre la main, prendre par l'épaule. Le geste deviendra alors « facilitateur », pour le

⁸⁶ Idem supra, p. 192

⁸⁷ Issu de *kinésie* « mouvement » avec *esthésie* « sensibilité », capacité à faire usage de son corps pour communiquer. Ce terme se rattache au champ lexical de la Programmation Neuro Linguistique (PNL).

rapprochement. Sa patience favorisera le passage d'un état conflictuel à un état pacifié, le passage d'une communication bloquée à la reprise du dialogue.

FANTÔME

« *Est-ce que je crois aux fantômes ? Non, mais j'en ai peur.* »

Madame du Deffand (1696-1780), femme de lettres.

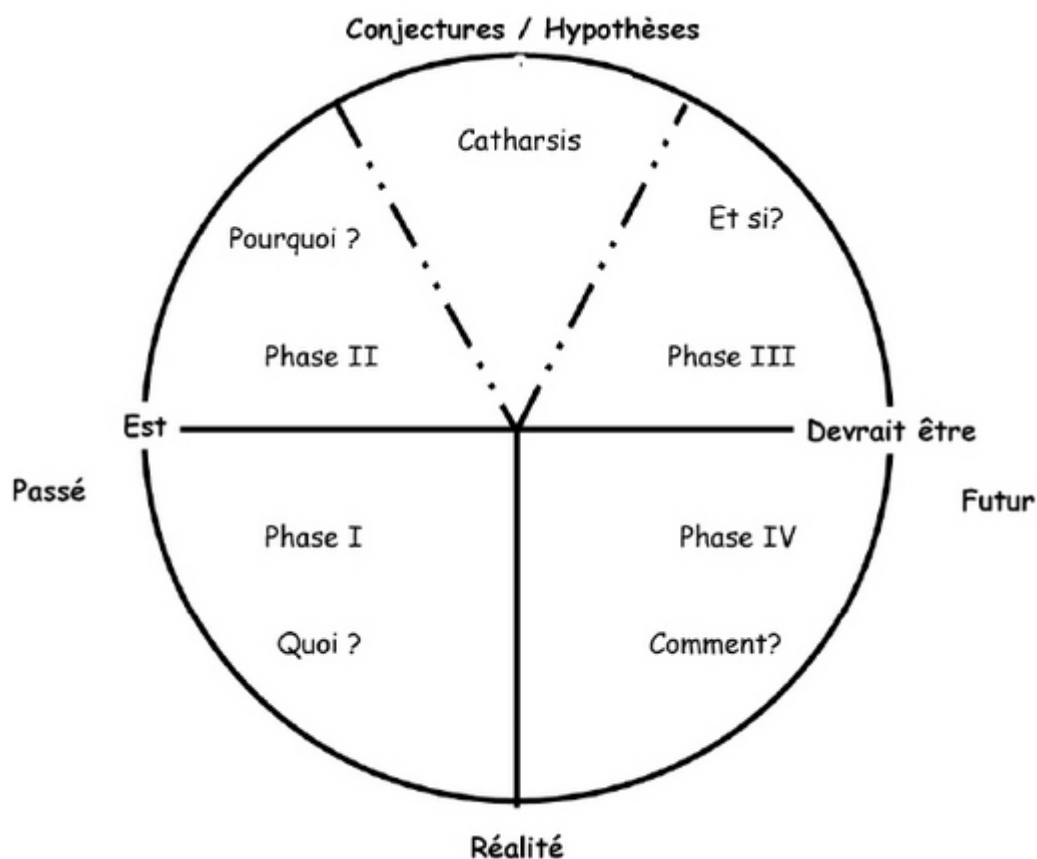
L'emploi de ce mot peut surprendre. Pourtant, l'étymologie nous éclaire sur la présence de ce fantôme en médiation. Issu du latin populaire, le mot *fantauma* signifie « altération de ». Fantôme est *l'allégorie* employée pour désigner la personne absente de la médiation mais dont l'ombre plane sur celle-ci. Le médiateur doit avoir conscience de cet agent perturbateur, « altérant » la réalité, porteur d'« illusions » et susceptible d'en influencer le cours, pour le faire disparaître ou renoncer à conduire le processus.

FIUTAK (Roue de)

Modèle du cycle de médiation mis en œuvre par Thomas Fiutak, décrit dans son livre *Le médiateur dans l'arène, réflexion sur l'art de la médiation*⁸⁸. Ce modèle est composé de quatre phases principales et du point de catharsis (voir ce mot), schématisé par la roue éponyme⁸⁹.

⁸⁸ Idem supra

⁸⁹ <https://goo.gl/images/WGyCVO>



Phase 1 : Quoi ?

La première phase du cycle est narrative. Elle permet aux parties de s'exprimer sur les faits et leur perception de la réalité du différend, en vue de déterminer les points de désaccord et l'objet du conflit. L'intervention du médiateur aide à clarifier la vision de chacun pour « être d'accord sur le désaccord ». La communication s'établit entre le médiateur et chacune des parties.

Phase 2 : Pourquoi ?

La deuxième phase comporte la recherche des raisons profondes. Grâce au questionnement et à la reformulation, les parties vont échanger autour de leur représentation de la réalité, comprendre les émotions, les sentiments, la vision de l'autre et percevoir leurs véritables intérêts. A cette fin, il est bon de revenir à l'état d'origine - « l'âge d'or de la relation » - par un franchissement des étapes à rebours. Ici, le mode de communication change. Les parties entament le dialogue et le médiateur se met en retrait pour créer un espace dans lequel elles pourront interagir. Ce dernier n'interviendra que ponctuellement, pour ne pas « briser la dynamique de la relation une fois le dialogue initié ».

La phase 2 est difficile, peut durer. Naturellement, les médiés ont tendance à aller rapidement vers les solutions. Pourtant, de la qualité de ce travail de recherche dépend la réalisation des objectifs de la médiation. Cette phase aboutit à la reconnaissance de la réalité de l'autre.

Phase 3 : Et si ?

Les parties explorent l'ensemble des options possibles, sans se laisser enfermer dans les difficultés du passé. Elles prennent conscience de leur vécu émotionnel et de la réalité de l'autre. A ce moment, le médiateur redevient plus actif. Il intervient pour reconnaître et valider les émotions positives.

Il y a une sorte de « basculement » dans la médiation. Les médiateurs reconnaissent comme « point de bascule », le moment, souvent indéfinissable et irréversible, à partir duquel les parties ouvrent le champ des possibles et une perspective d'entente et/ou d'accord, voire de confiance »⁹⁰.

Phase 4 : Comment ?

Parmi toutes les options possibles, il s'agit d'envisager un plan d'action ensemble pour aboutir à un accord durable. Les besoins et intérêts communs mis en exergue incitent les parties à faire preuve de créativité et envisager de multiples options, afin de faire un choix acceptable pour chacun, garantie d'un accord pérenne. C'est à ce stade qu'interviennent les discussions sur les points de détail.

GAGNANT / GAGNANT

« Je ne perds jamais, soit je gagne, soit j'apprends. » Nelson Mandela

Utiliser cette expression dans le contexte de médiation est discuté. En effet, au sens strict, c'est un terme de négociation raisonnée. S'il est usuel d'évoquer la « négociation gagnant-gagnant » dans un cadre commercial, parler « gagnant-gagnant » en contexte médiationnel est une approche réductrice, centrée sur les aspects matériels. Dans tout conflit, chaque personne perd quelque chose : confiance en soi, en l'autre, dans le projet. Par eux-mêmes, avec le soutien du médiateur, les médiés vont œuvrer en vue de trouver la solution optimum. Nous ne pouvons nier l'effort consenti.

Néanmoins, la médiation, en tant que processus de reconstruction nous fait entrevoir que chacun perd quelque chose pour se grandir, pour la paix. C'est donc l'esprit plutôt que la lettre qui justifie d'intégrer cet item dans notre lexique enchanté.

⁹⁰ Le médiateur - Le point de bascule, l'étape décisive du succès des médiations, Les Cahiers du Montalieu, Ed. Médias & Médiations 2016.

HONORAIRES

Dans l'Antiquité romaine, l'honoraire désignait la somme d'argent que le magistrat municipal devait donner pour reconnaître l'honneur qu'on lui faisait en le nommant. Honoraire est issu du mot latin *honorarium* et du verbe *honorare* qui signifie : « honorer, gratifier, remercier ». Aujourd'hui, il s'agit de la rétribution donnée pour leurs services, à ceux qui exercent une profession qualifiée d'honorable, tels que les prêtres, les avocats, les médecins, etc.

En médiation, le principe est simple : les honoraires sont libres. Cette liberté concerne la médiation administrative, civile ou commerciale. Pour les médiations institutionnelles, les médiations de la consommation, les médiations pénales, les honoraires sont soit gratuits, soit règlementés.

Il y a une différence notable selon que la médiation est conventionnelle ou judiciaire. En médiation judiciaire, le recours à la médiation ne devant pas générer un surcoût du procès, la rémunération du médiateur est fixée au forfait, par provision en début de mission, sous le contrôle du juge, puis par le juge taxateur en fin de mission⁹¹.

En matière conventionnelle, les honoraires de médiation sont proches de ceux des avocats. Ils sont partagés entre les parties.

En France, s'applique, le principe de prohibition des honoraires proportionnels au service rendu ou au résultat.

La charte éthique et déontologique de l'Association des Médiateurs Européens (A.M.E) précise en son engagement 14 : « le médiateur est désintéressé ; défrayé et rémunéré au forfait ou au temps consacré, il n'accepte ni honoraire proportionnel aux enjeux ni honoraire de résultat ; il ne concourt en effet à la recherche d'un accord que dans le seul intérêt des parties. »

Depuis 2010, l'aide juridictionnelle peut couvrir les frais de médiation judiciaire et depuis la loi de finances 2016, les frais de médiation conventionnelle⁹². Ces mesures couplées avec l'adoption de dispositions fiscales favorables devraient constituer de vrais leviers pour le développement d'accords de médiation.

⁹¹ Art. 131-6 et 131-13 du Code de procédure civile

⁹² Art. 65-4 Loi 91-647 issu de la loi n° 2015-1785 du 29 décembre 2015 – art. 42 (V) relative à l'aide juridique : « L'avocat qui assiste une partie bénéficiaire de l'aide juridictionnelle dans le cadre d'une médiation ordonnée par le juge a droit à une rétribution. Lorsque le juge est saisi aux fins d'homologation d'un accord intervenu à l'issue d'une médiation qu'il n'a pas ordonnée, une rétribution est due à l'avocat qui a assisté une partie éligible à l'aide juridictionnelle. Un décret en Conseil d'Etat fixe les modalités d'application du présent article. Il définit également les conditions dans lesquelles une partie éligible à l'aide juridictionnelle peut obtenir la prise en charge d'une part de la rétribution due au médiateur. »

HUMANISME

« Rien de ce qui est humain ne m'est étranger. » Terence

Cette citation porte en elle une acceptation inconditionnelle de l'altérité. Dans « l'esprit humaniste », la priorité est donnée à l'humain, pour la réalisation d'un bien commun : la paix. Or la paix se construit d'abord par une modification de nos comportements individuels. La médiation humaniste⁹³ offre « une pédagogie de la paix, paix avec soi-même, paix avec l'autre, paix avec le monde ... Vivre en humanité repose sur une relation bonne avec ceux qui nous sont proches, mais aussi avec ceux qui nous sont inconnus, étrangers. C'est un immense désir de vivre, qui à travers nos valeurs communes nous réunit ».

HUMILITÉ

« Si je veux réussir à accompagner un être vers un but précis, je dois le chercher là où il est et commencer là, juste là [...] Tout soutien commence avec humilité devant celui que je veux accompagner ». Sören Kierkegaard

Terme issu de *humus*, « la terre », qui suggère que l'humilité nous rend attentif à savoir qui nous sommes, ce que nous sommes, quelle est notre place ? L'humilité est sans doute, pour tout médiateur, une attitude à cultiver.

L'humilité est synonyme d'absence de pouvoir. Le médiateur s'abstient de donner son avis et de proposer une solution, pour créer un espace de dialogue.

Le médiateur serait-il parfait ? Il lui est demandé d'être tout à la fois neutre, discret, accompagnateur d'un processus de communication, gestionnaire de crise, transparent, averti des différences culturelles. L'analyse régulière de sa pratique par la supervision demeure un gage de son authenticité. Le médiateur exemplaire « doit être plus conscient de ses limites que de ses talents »⁹⁴. Il doit garder constamment à l'esprit qu'il n'a aucune « prise » sur le résultat de la médiation, qui ne dépend pas seulement de son action, mais également des parties.

IMPARTIALITÉ

L'impartialité concerne le médiateur dans ses rapports avec les parties. Le médiateur est impartial s'il conduit le processus sans préjugé, en considérant les parties de façon égalitaire.

Envisagée de manière subjective, l'impartialité concerne le « for intérieur » du médiateur. D'un point de vue objectif, il doit donner les apparences d'impartialité. Le médiateur s'oblige

⁹³ Morineau, J. (2016). *La médiation humaniste*, éd. Erès.

⁹⁴ Fiutak, T. (avril 2015). *Le médiateur dans l'arène*, éd Erès, coll. Trajets, p. 206.

à maintenir un strict équilibre du processus. L'impartialité est « la perception qu'ont les personnes de l'attitude du médiateur »⁹⁵.

Au chapitre « Impartialité » du Code de Conduite Européen pour les médiateurs, il est écrit :
« Le médiateur doit agir en toutes circonstances de manière impartiale avec les parties et faire en sorte que son attitude apparaisse comme telle. Il doit s'efforcer de se comporter de manière équitable vis-à-vis des parties en ce qui concerne la procédure de médiation. »

Selon le Code national de déontologie des médiateurs, pour être impartial, le médiateur doit s'interdire d'accepter une médiation s'il a des liens d'ordre privé, professionnel, économique, de conseil ou autre avec les personnes.

INDÉPENDANCE

L'indépendance est la qualité du médiateur agissant en personne autonome, libre de toute organisation ou système. C'est l'absence de tout lien objectif (relation personnelle ou d'affaires) entre le médiateur et l'une des parties. Pour ces dernières, il s'agit d'un gage de sa neutralité et de son impartialité, favorisant un climat de confiance.

L'indépendance du médiateur résulte de son statut, de la déontologie. Elle lui permet de résister aux pressions et d'éviter les conflits d'intérêts.

Cette posture est revendiquée par les médiateurs, elle est sujette à débat s'agissant des médiateurs internes d'entreprises.

Au chapitre I, « indépendance et neutralité », du Code de Conduite Européen pour les médiateurs, il est écrit : « Le médiateur ne doit pas entreprendre une médiation, ou la poursuivre, sans avoir fait connaître les circonstances qui pourraient affecter son indépendance ou conduire à un conflit d'intérêt, ou être considérées comme telles. Cette obligation subsiste tout au long de la procédure. »

INTELLIGENCE COLLECTIVE ⁹⁶

« *Tout seul on va plus vite, ensemble on va plus loin* ». Proverbe africain

⁹⁵ Pekar, Lempereur, A., Salzer, J., Colson, A. (2008). *Méthode de médiation*, Dunod, p. 68.

⁹⁶ http://www.anm-mediation.com/index.php/fr/?option=com_content&view=article&id=351:l-intelligence-collective-appliquee-a-la-mediation&catid=88:numero-06

Grâce à l'intelligence collective, la performance collective est supérieure à la somme des performances individuelles. Le but visé est le succès collectif, illustré par le proverbe africain, « tout seul on va plus vite, ensemble on va plus loin »

L'intelligence collective est donc un art dont les médiateurs peuvent s'inspirer. Le médiateur « sensible » à l'esprit collaboratif, adoptera une posture d'observation de lui-même, de chacun individuellement et de tous, ensemble collectivement, induisant un esprit co-créatif. La co-création de solutions implique l'humilité des médiés et du médiateur, en vue d'atteindre l'objectif commun : l'émergence d'une solution co-construite entre les parties.

Nous observons que le médiateur apparaît tour à tour comme *leader*, quand il prend l'animation en main, comme gardien du cadre mais aussi comme tiers transparent, agissant hors de toute recherche d'un intérêt personnel, lorsqu'il vise à faire émerger des bribes de solutions par les parties elles-mêmes. Ainsi, l'intelligence collective porte en elle une forme de dépassement de soi.

Le médiateur est le « serviteur » de quelque chose de plus grand, qui le rend humble. Cette intention altruiste constitue la motivation profonde de son action pour une cause qui fait sens individuellement et collectivement. Cette idée est fondamentale pour le résultat.

Que la médiation aboutisse ou non, chacun sort « grandi », même si une phase de renoncement a été nécessaire.

Le médiateur ressort enrichi par l'expérience : acteur dans un processus global, sans jamais avoir été l'auteur de la solution. L'accomplissement reviendra aux médiés qui feront bon usage de leur *intelligence collective*.

Le rôle du médiateur est de créer les conditions propices à l'émergence du « champ des possibles », dès la phase de préparation du processus, puis au cours des différentes étapes, dans un rôle d'accompagnement. Pour y parvenir, il adoptera une démarche holistique de disponibilité et d'accueil de ce qui vient, de ce qui « germe ». Il fera preuve d'adaptabilité et de flexibilité dans ses méthodes.

JE (parler au Je)

Le médiateur invite les parties à exprimer une parole personnelle. Dire « je », c'est parler pour soi et non pour l'autre, c'est reconnaître sa responsabilité dans ce qui est dit. Cette règle d'expression permet d'exprimer paisiblement son ressenti au sujet de l'autre.

JUGE

« Sage est le juge qui écoute et tard juge. » Antoine Loysel, *Institutes coutumières* (1607).

Le juge est prescripteur de médiation. Le juge peut proposer l'intervention d'un médiateur à tout moment de la procédure. En cas de refus des parties, il peut leur enjoindre de

rencontrer un médiateur pour une séance d'information, dans tous les cas où la loi prescrit une tentative amiable.

Le juge peut proposer la conciliation aux parties après avoir recueilli leur accord. S'il n'a pas recueilli leur accord, il peut enjoindre aux parties de rencontrer un conciliateur de justice qui les informera sur l'objet et le déroulement de la conciliation.

Il apparaît fondamental de sensibiliser l'institution judiciaire, pour la diffusion d'une culture du règlement amiable des litiges.

JUSTICE PARTICIPATIVE

Traditionnellement, il incombe au juge de dire le droit - *judicare*, dans le cadre du monopole de la justice étatique. Tâche partagée avec l'arbitre dans le cadre d'une justice privée. Sur le fond, justice étatique et arbitrage ont ceci de commun qu'ils s'appuient tous deux sur le syllogisme juridique, d'une part et qu'au terme de la procédure, le jugement ou la sentence s'imposent aux parties.

La justice participative est par essence différente de la justice traditionnelle : elle trouve son ancrage dans la reconstruction du lien, par la recherche du dialogue et des intérêts des parties, la coopération créative, garantie de l'acceptation des solutions.

La justice participative est une approche canadienne⁹⁷ nouvelle, complémentaire de la justice étatique, favorisant l'adhésion du citoyen à l'état de droit. La médiation est une modalité de la justice participative dans laquelle se conjuguent respect dans l'interaction, proactivité du processus et créativité du contenu.

Les principes directeurs de la justice participative sont :

- l'autodétermination, la capacité à prendre ses propres décisions,
- la bonne foi et la transparence à l'égard de l'information détenue par les parties et le tiers-médiateur,
- l'impartialité et la diligence, traitement équitable des parties, divulgation de tout conflit d'intérêts,
- la compétence, formé, le médiateur se soumet à la supervision et à l'exigence de formation continue,
- l'intégrité : respect de l'éthique et de la déontologie,
- la contribution à l'information et à l'éducation.

⁹⁷ <https://www.g-prd.org/fr/>

KAIROS (Dieu KAIROS)

« Dieu de la métamorphose des situations », une allégorie du Temps dans l'Antiquité grecque pour viser deux dimensions : Aiôn, l'éternité, avait deux fils, Chronos et Kairos.

Chronos était la figure du temps quantitatif, celui qui s'écoule comme les grains de sable dans le sablier. Kairos était son pendant qualitatif, le temps propre à chacun, dont la valeur est fonction des circonstances, sur l'échelle du temps, les « instants décisifs », ponctuations de notre vie. Symbole du moment favorable, l'occasion qu'il faut savoir saisir.

« L'art du médiateur n'est-il pas de repérer, grâce à son sens du *kairos*, le moment décisif - parole, geste, regard - qui va lui permettre de faire basculer la médiation de la confrontation à la convergence et de découvrir le point de passage qui ouvre la voie des possibles, en multipliant les angles de vue et en légitimant cette pluralité de regards ? »⁹⁸.

LANGUE

« *C'est dans les mots que nous pensons* » Hegel

La langue est un outil de médiation⁹⁹ : elle permet de découper, de filtrer le réel en l'organisant en unités appelées « mots » recevables et maniables par notre intellect. Ce sont des signes n'ayant de valeur que dans le contexte. Les mots sont organisés en lexiques, permettant d'atteindre une définition plus ou moins précise du réel dans ses dimensions concrète et abstraite, physique ou psychique, référentielle ou herméneutique (théorie de l'interprétation des signes comme éléments symboliques d'une culture). La nuance enrichit la langue. Une langue riche développe une meilleure capacité de langage.

LIBERTÉ

« *Il n'est point de bonheur sans liberté, ni de liberté sans courage.* » Périclès

La liberté imprègne toute la médiation. Est visée la liberté des médiés et du tiers médiateur, souvent garantie par la convention de médiation.

Liberté des médiés d'accepter ou non le processus : choix d'aller en médiation ou non. Liberté de se déterminer soi-même dans le processus et sur son issue : liberté d'accepter ou non les solutions émergentes. Liberté d'en sortir à tout moment sans avoir à motiver sa décision.

Liberté du médiateur d'entamer, poursuivre ou mettre fin au processus dans les mêmes conditions. Ce sera le cas s'il craint son indépendance mise à mal compte tenu de relations

⁹⁸ Collectif (juillet 2016). *Le point de bascule*, Ed. Médias & Médiations, p. 60.

⁹⁹ de Gioia, M. & Marcon, M. (décembre 2016). *Approches linguistiques de la médiation*, collectif, éd. Lambert-Lucas, coll. « La lexicothèque ».

avec l'une des parties, ou encore s'il estime qu'une des parties est sous contrainte, ou qu'une telle fait preuve d'un comportement déloyal, ou que les solutions proposées sont contraires à des dispositions d'ordre public.

LITIGE

Le terme est issu du mot latin *litigium*, traduit par « contestation, querelle, dispute ». Il est souvent utilisé indifféremment pour désigner toutes sortes de contestations. Au sens juridique, le litige traduit un désaccord relatif à l'exercice d'un droit. Le litige ne serait qu'une « réduction du conflit ». En effet, l'appréhension qui en est faite par le juge ou l'arbitre est limitée aux éléments « présélectionnés » par les parties et leurs conseils pour la bonne marche de la procédure. Ce sont les faits, l'analyse juridique et les prétentions. Les besoins, émotions, intérêts des parties, sentiments et valeurs sont écartés par le juge ou l'arbitre. Ils sont primordiaux pour le médiateur.

Le juge et l'arbitre sont liés par le principe *non ultra petita*, selon lequel le tribunal ne peut accorder ni plus, ni autre chose que ce qui est demandé. Au contraire, le médiateur offre davantage de liberté aux médiés dans le cadre d'un processus structuré, ceux-ci déterminent eux-mêmes le périmètre de son intervention. Procédure et processus ne sont pas soumis aux mêmes règles.

MAÏEUTIQUE

« Je ne peux apporter de connaissance à un homme, mais je peux le faire réfléchir. »
Socrate

Terme issu du grec *maieutikê*, qui est l' « art de faire accoucher ». La pensée occidentale attribue à Socrate, dont la mère était sache-femme, d'être maître de cette technique de dialogue. Ainsi, dans la philosophie socratique, la Maïeutique est l'art de conduire l'interlocuteur à découvrir, concevoir et formuler, des vérités qu'il porte en lui.

Platon définit les principes de la méthode développée par Socrate, dans un dialogue entre Socrate et son élève Théétète sur la nature de la science¹⁰⁰. Théétète tente une définition mais se perd. Socrate lui explique alors la cause de son tourment : *« C'est que tu éprouves les douleurs de l'enfantement, mon cher Théétète, parce que tu n'es pas vide mais plein. »* Son malaise révèle qu'il a en lui une réponse, mais qu'il ne parvient pas à l'exprimer seul : il a besoin de l'aide de Socrate.

¹⁰⁰ Titli, C. (2009). *Particularités de la maïeutique socratique : la métaphore de Socrate accoucheur dans le Théétète de Platon*, Bulletin de l'association Guillaume Budé /année 2009/1/pp. 81-97.
https://www.persee.fr/doc/bude_0004-27_2009_num_1_1_2320

De cet « art d'accoucher les esprits » par le biais de questions, le médiateur conduit les médiés à exprimer de nouvelles idées, à faire émerger des besoins, des émotions, des valeurs, pour qu'ils trouvent par eux-mêmes leurs propres solutions.

L'art de la maïeutique s'appuie sur l'écoute active, le questionnement et la reformulation, compétences essentielles du médiateur dans son rôle de reprise du dialogue et de facilitateur pour la co-création de solutions.

MÉDIANT, MÉDIÉ ou MÉDIEUR ?

Le choix de la dénomination des « parties » au processus de médiation varie selon les professionnels. Dans un premier élan, nous pourrions dire que « médiant » et « médieur » ont une connotation proactive, à la différence de « médié », qui sous-tend la passivité (sous la médiation de, médier les parties). Laissons-nous encore une fois prendre au jeu des anagrammes¹⁰¹ :

- « médiant » a pour anagramme demain,
- « médié » contient : demie, idée, idem...
- « médieur » révèle médire, terme péjoratif justifiant que nous l'écartions finalement de

notre lexique.

Il semble qu'aujourd'hui, les termes « médié » et « médiant » soient les plus en usage.

« Les parties », terme neutre, visant indifféremment médiant ou médié, désignent les acteurs principaux du processus de médiation.

MÉDIATION ENCHANTÉE

Processus de communication d'adhésion volontaire, mené pour et par les personnes (ou les parties prenantes) elles-mêmes, comme l'expression de leur autonomie et de leur capacité créatrice, visant :

- Soit la sauvegarde, le maintien, ou le rétablissement de la relation, dans le cadre d'un projet, soit la prévention ou la résolution d'un conflit existant ;
- Par un travail coopératif/collaboratif autour d'un dialogue constructif, conduit avec l'aide /le soutien d'un tiers neutre, garant de l'équité et de la confidentialité du processus, indépendant, impartial, diligent et compétent.

L'esprit de médiation se déploie opportunément un peu partout dans le champ social. A chaque fois que son développement s'effectue selon un processus mené en présence d'un tiers, selon une démarche centrée sur la personne et la qualité de la relation, nous estimons qu'il s'agit de médiation.

¹⁰¹ Du grec « anagramma » = renversement de lettres, mot formé en changeant de place les lettres d'un autre mot.

MESORE ou BATNA

Acronyme utilisé en négociation raisonnée. BATNA en anglais : Best Alternative To a Negotiated Agreement est traduit en français par Meilleure Solution de Rechange (MESORE). Il est utile d'inviter les parties à réfléchir sur leur MESORE et/ou leur PISORE (PIre SOLution de REchange) pour connaître leurs priorités et les points sur lesquels, elles sont prêtes à négocier ou non.

MÉTAPHORE

Du grec ancien *metaphorá*, qui veut dire «transport », la métaphore est une figure de style issue de la rhétorique antique. Aristote dans sa *Poétique* la cite comme l'un des principaux procédés de la langue¹⁰². Figure de style qui consiste à désigner une chose, une personne, une idée (le comparé) en employant un autre mot que celui qui conviendrait (le comparant). Le contexte permet de comprendre la référence. Dans notre lexique, nous avons rencontré la « métaphore de l'iceberg » pour distinguer conflit et litige. Le litige, partie visible du conflit, est « la pointe de l'iceberg ». Le conflit est lui représenté par « la partie immergée de l'iceberg », celle qui cache les émotions, valeurs, perceptions, besoins et intérêts. Une autre métaphore bien connue des médiateurs, celle de *l'Arène authentique* pour l'espace de médiation¹⁰³.

L'usage de la métaphore en médiation permet de susciter l'intérêt, aborder un point délicat, prendre du recul, clarifier la pensée par l'évocation de l'image.

MOTIVATION

« *Il n'y a qu'une façon d'échouer, c'est d'abandonner avant d'avoir réussi.* » G. Clemenceau

Ce terme est un substantif issu de « motif », emprunté au latin *motives*, « relatif au mouvement ». Motif se rattache au verbe « mouvoir », qui vient du verbe latin *movere*, « faire bouger ». Deux autres verbes sont dérivés de *movere*, « émouvoir » et « promouvoir ». Pour « faire bouger » l'autre dans un monde de changement, il faut l'« émouvoir », susciter chez lui l'action, pour qu'il puisse « se promouvoir, c'est-à-dire grandir en profitant d'un changement qui résonne en lui »¹⁰⁴.

Selon la définition du CNRTL¹⁰⁵ : « la motivation est l'ensemble des facteurs dynamiques qui orientent l'action d'un individu vers un but donné, qui déterminent sa conduite et provoquent chez lui un comportement donné ou modifient le schéma de son comportement présent ».

¹⁰² <https://www.lalanguefrancaise.com/litterature/metaphore-figure-de-style/>

¹⁰³ cf. supra ce mot

¹⁰⁴ Bernard, O.&L. (février 2018). *Sémantique du management, le pouvoir des mots dans la gouvernance*, Ed. Média Group, Diffuseur de Valeur Ajoutée.

¹⁰⁵ Centre National de Ressources Textuelles et Lexicales.

Motiver, c'est expliquer les raisons qui poussent à agir, donner un motif pour que la société civile, ressente l'intérêt de concentrer ses efforts pour la promotion de la médiation.

MULTIPARTIALITÉ

Néologisme récent, évoquant la « neutralité engagée », alternativement avec le terme « utralité »¹⁰⁶. Alors que neutre signifie couramment « ni l'un ni l'autre » ; en médiation, il s'entendrait plutôt de « et l'un et l'autre », soit « une égale attention portée à tous, à chacun et à leur relation ».

Le médiateur doit respecter l'équilibre à toutes les étapes du processus. Dès l'accueil et pendant tout le déroulement de la médiation, il doit veiller à un traitement égal entre les médiés. Ainsi s'il l'un n'est pas assisté d'un avocat pour la séance de médiation, il serait prudent que le médiateur demande au conseil de l'autre partie de ne pas se déplacer. Il ne s'agit pas d'une égalité stricte mais d'équité. Le regard porté à l'un et à l'autre, le temps de parole, des choses parfois imperceptibles. Un manque peut ruiner la confiance du médié, lequel se sent immédiatement lésé.

NAVETTE

La médiation navette est une forme de médiation, au cours de laquelle les parties ne veulent ou ne peuvent se rencontrer en séance plénière. La séance plénière est celle qui réunit le médiateur et tous les participants au processus. En médiation navette, le médiateur fait « la navette » entre l'un et l'autre des médiés. Cette approche de médiation est plus fréquente dans les pays de Common Law que dans les pays de tradition romano-germanique. Elle est particulièrement utilisée en matière commerciale.

NÉGOCIATION - NÉGOCIATION RAISONNÉE

« ...et l'on peut dire que l'art de négocier, bien ou mal conduit, donne la forme bonne ou mauvaise aux affaires générales et à un très grand nombre de particulières, qu'il a plus de pouvoir sur la conduite des hommes que toutes les Lois qu'ils ont inventées. »

François de Callières, *l'art de négocier avec les souverains* (1716).

Le terme latin *negotiatio* se traduit par « négoce, commerce, entreprise de commerce », il a longtemps cantonné la négociation au monde du commerce et des affaires. Les termes associés étaient marchandage, compromis, vente... La négociation est également associée au monde de la diplomatie, elle a été érigée en un véritable art au XVIIIème siècle par

¹⁰⁶ *Le médiateur – La neutralité, une nécessité éthique, mille difficultés pratiques*, Les cahiers du Montalieu, Ed. Médias & Médiations 2014.

François de Callières, ambassadeur de Louis XIV¹⁰⁷. Or la négociation fait partie de notre vie courante (négocier un salaire, négocier le prix d'un bien, relations parents /enfants...). Dès qu'il y a relation entre des personnes, des divergences d'intérêts apparaissent. La négociation raisonnée ou « stratégie des gains mutuels » ou « négociation sur le fond », est une méthode mise au point au sein de l'Université de Harvard¹⁰⁸. Cette méthode est universelle, adaptable à chaque situation de négociation « de la diplomatie à la vie de famille, en passant par les affaires »¹⁰⁹. La négociation raisonnée s'oppose à la négociation classique, dite « négociation de positions » : chaque partie adopte une position et présente des arguments en sa faveur, arguments et contre-arguments se succèdent, les parties se font éventuellement des concessions pour arriver à un compromis.

La négociation raisonnée repose sur quatre critères fondamentaux¹¹⁰ :

- Distinguer les questions de personnes et le différend (questions de fond)/ s'attacher à l'objet du différend au lieu de s'attaquer les uns les autres.
- Rechercher les intérêts en jeu derrière les positions affichées et figées (les intérêts sont divergents, communs, complémentaires).
- Imaginer des solutions procurant un bénéfice mutuel avant d'arriver à un accord, « servir les intérêts communs et essayer d'harmoniser les intérêts divergents ».
- Utiliser des critères objectifs (ex : salaire minimum, prix moyen dans un secteur donné, code de conduite professionnel, indice, barème, contrat-type).

Le modèle du cycle de médiation (Roue de Fiutak) a été inspiré par Roger Fisher¹¹¹, lui-même à l'origine du concept de négociation raisonnée¹¹². Négociation raisonnée et médiation ne se confondent pas. A la différence de la médiation, la négociation n'induit pas la présence d'un tiers. La négociation lie deux ou plusieurs protagonistes : personnes, organisations groupes, Etats. La médiation implique la présence d'un tiers facilitateur. Cependant des éléments et critères de la négociation raisonnée se superposent au processus de médiation : le travail sur la relation (ne pas aller contre la personne), le refus des positions et exigences, la recherche et la mise en place de solutions (phase 3 - Et si ?), la demande de critères objectifs (phase 4 - Comment concrètement ?).

¹⁰⁷ de Callières, F. (2006). *L'art de négocier avec les souverains*, éditeur Nouveau Monde. 1ère publication en 1716.

¹⁰⁸ Harvard Negotiation Project (HNP), centre de recherche et d'enseignement qui a pour objectif de développer et de faire connaître des méthodes éprouvées de négociation.

¹⁰⁹ Fisher, R. Ury, W. Patton, B. (2006). *Comment réussir une négociation ?* Seuil, p.14.

¹¹⁰ DU1 de médiateur, module 4 : " Du dialogue à l'accord " p.38.

¹¹¹ Fisher, R. Ury, W. Patton, B. (2006). *Comment réussir une négociation ?* Seuil, p.14.

¹¹² Fiutak, T. (2015). *Le médiateur dans l'arène*, Ed.Erès, p.26.

NEUTRALITÉ

« *Tout est gris, noir ou blanc dans une neutralité de teinte qui accompagne les choses rêvées, plutôt que les choses vues.* » Alphonse Daudet

Le mot vient du latin *ne-uter* : « ni l'un ni l'autre ».

Le médiateur « doit » s'abstenir de tout jugement et ne pas donner son avis. Il accompagne le projet des parties et n'a pas un projet pour les parties. La neutralité concerne la personne même du médiateur. Il s'agit pour lui, en vue d'un exercice professionnel éthique, de faire preuve de distanciation, reconnaître l'impossibilité de l'être de façon absolue. Nul n'est neutre et la neutralité n'est pas naturelle. C'est une posture, nécessitant un travail sur soi. A cette fin, le médiateur s'engage dans une formation continue et à une analyse de pratique et supervision. Les praticiens décèlent deux composantes de la neutralité : la neutralité d'abstention ou négative, celle de l'observateur, « celui qui ne veut pas se mouiller » et la neutralité engagée pour « et l'un et l'autre », décrite plus haut sous le vocable « multipartialité ».

La neutralité est la « spécificité de la médiation », c'est un prérequis incontournable. Pour reprendre les mots de Roland Barthes : « *chez tout auteur, il faut toujours qu'il y ait un mot « mana » dont la signification ardente, multiforme, insaisissable et comme sacrée, donne l'illusion que par ce mot on peut répondre à tout* »¹¹³.

NOTAIRE

Officier public ministériel en raison de son pouvoir d'authentifier les actes qu'il reçoit, par délégation de la puissance publique. Le notaire, juriste compétent, par sa formation initiale et son obligation à une formation continue annuelle, exerce dans son parcours professionnel d'autres missions, qu'il s'agisse de comptabilité, de gestion des ressources humaines, ou de psychologie. Il assure au quotidien un rôle de conseil, anticipant les difficultés futures. Pacificateur, le notaire n'est pourtant pas médiateur : il formule des avis, propose des solutions. Sa mission s'approche donc de celle du conciliateur-aviseur. Alors que le notaire est astreint au secret professionnel, sanctionné pénalement, le médiateur est lié par la confidentialité.

Le notaire fait régulièrement figure de « médiateur naturel »¹¹⁴ sans y être formé. Lorsqu'exceptionnellement, il se trouve commis à l'occasion d'une procédure, dans le cadre d'un partage, il intervient en qualité d'expert et de conciliateur.

¹¹³ Idem supra, *Le Neutre*, cours au Collège de France, 1977-1978, Paris, édité au Seuil.

¹¹⁴ Petit, A. & Giraud-Sterba, C. (mars 2017). *La médiation au service des missions du notaire*, Ed. Médias & Médiations, pp. 36-39-66.

Il peut également prendre une part active au développement de la médiation, sous deux aspects :

- En soutien du processus de médiation comme prescripteur, conseil des médiés ou rédacteur de l'accord de médiation.
- En tant que notaire-médiateur : il intervient comme médiateur dans un conflit entre clients dont il n'est pas par ailleurs le conseil, pour garder sa posture de tiers ; dans les conflits entre collaborateurs ou entre associés.

OUI

Dire Oui à la médiation, lorsque qu'elle fait figure d'option possible, c'est faire preuve d'Ouverture, chercher /vouloir l'Unité, c'est également un signe d'Intelligence ... du cœur.

PARADIGME (changement de paradigme)

Représentation du monde selon une vision communément admise et adoptée. « Qu'il s'agisse d'un mode de penser ou d'un comportement, changer de paradigme équivaut à changer de modèle et renoncer à reproduire les codes anciens. »¹¹⁵. Le changement de paradigme est apparenté à la notion d'empowerment, précédemment visé, en ce qu'il implique d'être acteur du changement, d'adopter de nouvelles pratiques fluides et agiles. Tout *changement de paradigme* se heurte à un phénomène de résistance au changement. Le développement de l'esprit de médiation participe au remplacement d'une culture de la conflictualité par une culture de la collaboration, d'une culture de la confrontation par une culture de l'altérité.

PARADOXE

Au sens courant, un paradoxe est une opinion qui s'oppose à l'opinion commune.

Les médiateurs connaissent de nombreux paradoxes, mais doivent en user avec prudence.

Citons trois exemples¹¹⁶ :

- Le paradoxe de la confidentialité : « Le groupe social donne de la valeur à la médiation en raison précisément de la confidentialité »
- Le paradoxe de la condition initiale des parties en médiation : « C'est la reconnaissance de l'équilibre de leur incertitude mutuelle qui les incite à venir en médiation plutôt que la certitude de leur pouvoir absolu. »
- Le paradoxe du pouvoir dans la médiation : « Le médiateur gagne du pouvoir dans la mesure où il décide de ne pas influencer l'accord entre les parties. ».

¹¹⁵ Mirimanoff, J.(2015). *Dictionnaire de la résolution amiable des différends (R.A.D/A.D.R) en matière civile, commerciale, familiale et sociale*, Collectif, Ed. Larcier. P.244.

¹¹⁶ Fiutak, T. (2015). *Le médiateur dans l'arène*, éd Erès, coll. Trajets, pp. 97,131,166.

PASSEUR

« *Médiateur, passeur de compréhension* ».

Celui qui fait franchir un obstacle. « *C'est le nom d'un métier et d'une vocation (...). Passeur. C'est un métier pour lequel des hommes, héros ou assassins en puissance, abandonnent leur métier.* »¹¹⁷.

Le médiateur est « passeur de compréhension »¹¹⁸. Il accompagne les personnes « qui se comprennent mal », afin qu'elles communiquent à nouveau et mieux. Le médiateur expérimente la différence de perception selon les personnes : les mêmes mots n'ont pas le même sens selon l'interlocuteur. Le médiateur est témoin de la déperdition entre la réalité d'une situation, la réception du message, la perception propre à chacun, puis finalement sa description. Les mots n'ayant pas de sens en eux-mêmes : « seuls les êtres en ont. Et parce que nous sommes différents et que nos finalités sont différentes, le sens que nous donnons aux mots sont en vérité variables et variés ».

PATIENT

Terme issu du latin *patientem*, qui désigne « la personne qui souffre, celle qui est entre les mains des médecins ». Cette personne est au cœur de la médiation de la santé.

Le domaine de la santé se situe au confluent des droits de l'Homme et de l'éthique. La maladie sert souvent de révélateur à des problèmes familiaux sous-jacents. Dans les hôpitaux et lieux d'accueil des personnes âgées ou en fin de vie : « L'urgence de dire avant qu'il ne soit trop tard, ce qui a été caché ou mal dit nécessite un processus de déverrouillage ». Les familles ont besoin des médiateurs, « passeurs de compréhension »¹¹⁹. Au regard de son fonctionnement, l'hôpital ou la clinique ont des besoins de médiation similaires à ceux de l'entreprise. La coexistence d'une double hiérarchie : personnels soignants et personnels administratifs, est source de tensions¹²⁰. Enfin, les incompréhensions d'origine culturelle ou sociale entre soignants et patients, peuvent être facteurs de contentieux devant les tribunaux administratifs ou judiciaires¹²¹. La médiation apporte une réponse au paradoxe de notre système de soins : de plus en plus performant mais également pourfendeur d'insatisfaction en raison d'une communication défailante.

La distribution de la parole s'effectue à plusieurs niveaux. Parole du professeur, parole des médecins, parole de l'infirmier, de l'assistant social, et enfin celle du patient et de sa famille,

¹¹⁷ AMOUROUX, H. (1961). *La Vie des Français sous l'occupation*, t.1, p.132.

¹¹⁸ De Gioia, A & MARCON, M. *Approches linguistiques de la médiation*, Ed. Lambert-Lucas, Coll. La Lexicothèque, p. 88-89.

¹¹⁹ Idem supra

¹²⁰ Idem supra

¹²¹ Idem supra

dans une position toujours inconfortable. Ainsi, la qualité de la communication médicale devient un marqueur de la qualité du soin.

Selon l'Agence Régionale de Santé (A.R.S.) d'Ile de France¹²², la médiation en milieu hospitalier a pour finalité de garantir les conditions d'un dialogue en présence d'un tiers, entre le patient et le professionnel mis en cause. Sur le plan pratique, à la réception d'une réclamation écrite, le représentant légal de l'établissement informe le requérant de la possibilité de saisir un médiateur ou l'informe qu'il procède à cette saisine. C'est bien l'aspect qualitatif de la communication et de la relation qui est ici visé en priorité, justifiant notre intérêt. Le rapport mentionne que la médiation demeure pourtant sous-utilisée au sein des établissements de santé et doit être proposée à chacun des requérants. En 2016, 1 646 médiations ont été proposées sur 22 858 réclamations recensées, soit 7 %.

PRESCRIPTION DE MÉDIATION

Le médiateur doit participer activement pour aider le public à mieux comprendre les modes amiables de résolution des différends. Si la médiation est l'affaire des parties, elle est souvent suggérée, proposée ou enjoindre par un tiers. Qui sont ces tiers ? Des structures privées : fédérations, associations de médiation, chambres de commerce... Des professionnels du droit : avocats, notaires, huissiers de justice. Des magistrats représentants du service public de la justice.

PROJET

« Les projets sont ce par quoi l'on juge le mieux quelqu'un. » André Gide, *Journal*.

Ce mot est issu du latin *projectus*, « action de jeter en avant ».

Tout projet est par nature porteur de conflit en ce qu'il est une « projection vers l'avenir, vers un idéal ». Entreprendre c'est confronter un idéal à la réalité.

Le projet nous met en présence des autres. Le conflit peut naître d'une différence de valeurs, de besoins, d'incompréhension entre les objectifs poursuivis. Le projet, dans ses prémices, peut être imprécis, source de confusion et d'incertitude concernant les choix à faire.

La mission du médiateur est d'aider les « porteurs de projet » à en faire une description précise, à clarifier leurs valeurs, à s'interroger concernant les forces et faiblesses du projet. Chacun sera invité à exprimer son désaccord, son agressivité, ou/et comment agir en cas d'erreur afin de prévenir les dysfonctionnements futurs de l'organisation¹²³.

¹²² <https://www.iledefrance.ars.sante.fr/droits-des-usagers-et-crugpc-synthese-regionale-des-rapports-dactivite>

¹²³ Morel, D. (août 2017). *La médiation préventive et de projet* Ed. Médias et Médiation, p. 29 et suivantes.

PROTECTION JURIDIQUE

Contrat fournissant une prestation d'assurance juridique, en cas de litige ou pour éviter sa survenance. Un important travail de sensibilisation des acteurs de l'assurance, pour convaincre le secteur de développer une offre incluant le recours au médiateur, permettrait à ces professionnels d'être un maillon de la chaîne d'information, de promouvoir et faciliter l'accès pour tous à la médiation¹²⁴.

QUESTIONNEMENT

« Si l'on interroge les hommes en posant bien les questions, ils découvrent eux-mêmes la vérité sur chaque chose. » Platon

Du mot latin *quaestio*, « recherche », et du verbe *quaere*, « quérir » ; ces mots renvoient à l'enquête judiciaire et à la redoutable expression « mettre à la question », pour « mettre au supplice ». Le questionnement a longtemps été associé à une mise à l'épreuve.

Oublions cette « étymologie peu rassurante » ! Le questionnement n'est plus un interrogatoire, il est aussi un art, l'art d'interroger, un acte essentiel de la communication, un « archi-acte » de langage¹²⁵.

Le questionnement est avec la reformulation, l'un des deux éléments essentiels de l'écoute active. Le médiateur accompagne, écoute et questionne les médiés. Ses questions portent sur les références de chacun, le ressenti des faits, l'expression des émotions. Elles aident les médiés, grâce aux réponses données, à être plus clairs sur leurs besoins et intérêts.

Les questions sont dites ouvertes, lorsqu'elles donnent une grande liberté et autonomie à la personne à qui l'on donne la parole : « Que s'est-il passé ? », « Quelle est votre perspective ? », « Aidez-moi à comprendre le contexte ? », « Qu'est-ce qui se passe ? ». Elles sont suivies des questions d'approfondissement et de clarification : « Pouvez-vous me donner un exemple ? », « Qu'est-ce qui est important pour vous ? », « Pouvez-vous m'aider à comprendre pourquoi...comment ? ». Les questions fermées, à éviter en début de questionnement, ont leur utilité, elles permettent d'obtenir une information précise sur le contexte¹²⁶.

¹²⁴ IFOMENE, 62e Café de la Médiation, 14/06/2018 : *L'Assurance de Protection Juridique : un accès pour tous à la médiation ?*

¹²⁵ Bellenger, L. et Couachere, M. J. (2018). *Les techniques de questionnement*, Ed. esf sciences humaines.

¹²⁶ Mirimanoff, J. (2015). *Dictionnaire de la résolution amiable des différends* (2015), Collectif. Larcier, p.275.

« Si la médiation est un art, les questions sont le tableau du médiateur (...) Il dispose d'une palette chargée d'une grande variété de couleurs - les questions qu'il pose et qui permettent aux parties de peindre leur réalité, de la décrire telle qu'ils la voient. Plus les questions du médiateur sont nuancées, plus le tableau devient coloré et riche de significations. »

- T. Fiutak - ¹²⁷

RAISON - Avoir Raison

« *On a toujours tort d'essayer d'avoir raison devant des gens qui ont toutes les bonnes raisons de croire qu'ils n'ont pas tort !* » Raymond Devos

En latin, *ratio* désigne le calcul, et a pris ensuite le sens de « faculté de compter, organiser, de bien ordonner ». D'après l'Encyclopédia Universalis : « une *raison* est ainsi un argument qui appuie une affirmation en la fondant selon un *calcul logique* [...] Un homme raisonnable est celui qui tient compte des facteurs qui caractérisent la situation dans laquelle il est appelé à se décider et qui se décide alors en vue du résultat le plus favorable, soumettant ses penchants au calcul de ses intérêts [...] il s'agit d'une attitude ou d'une méthode qui s'opposent aux mouvements irréfléchis de la passion, du cœur, du sentiment. ». La locution « avoir raison » signifie être dans le vrai, ne pas être dans l'erreur. Celui qui a raison affirme détenir la vérité ou du moins cherche à en convaincre l'autre.

Le duel avoir raison / avoir tort ; nous avons raison /vous avez tort est l'illustration même du « jeu des positions »¹²⁸. Chacun s'en tient à son point de vue (sa réalité) et argumente contre l'autre. Ce duel rend difficile la recherche de solutions et l'amélioration de la relation entre les protagonistes, qui ne peuvent avoir raison, ni être satisfaits en même temps. A terme, il y aura un perdant /un gagnant, au mieux un compromis qui risque de ne pas satisfaire les intérêts de chacun.

En médiation, le médiateur ne cherche pas à savoir qui a tort /qui a raison. Il invite les parties à dépasser ce jeu des positions. Chacune exprime son point de vue, écoute l'autre, le médiateur les accompagne dans la construction d'un cadre de référence commun, raison de l'accord à venir.

RECONNAISSANCE

« *Tout être humain a un besoin fondamental d'être reconnu. C'est un besoin primaire...il faut donc introduire de la re-connaissance* ». Edgar Morin

¹²⁷ Fiutak, T. (2015). Le médiateur dans l'arène, Ed.Erès, p.154.

¹²⁸ DU1 de Médiateur, 1er module : " Art et techniques de la médiation..." p.31.

Lors de la phase de recherche des besoins et intérêts, un médiateur peut exprimer un besoin de reconnaissance. La reconnaissance joue un rôle fondamental pour notre équilibre : elle confirme notre valeur, ce que nous sommes, elle est signe d'appartenance à un groupe, à une famille. Elle donne de la confiance en soi. Elle renforce l'estime de soi. Nous aspirons à recevoir de la reconnaissance dans nos efforts et nos réalisations. Les signes de reconnaissance sont des signes de respect, d'intérêt et d'appartenance.

La médiation ne s'arrête pas à la seule expression d'un besoin de reconnaissance. Une reconnaissance mutuelle éclot quand les médiateurs s'écoutent, perçoivent le ressenti et les émotions de l'autre, comprennent leurs intérêts mutuels, recommencent à parler entre eux. La reconnaissance c'est naître de nouveau /renaître avec quelqu'un : « (...) c'est la rencontre de l'autre homme qui provoque la connaissance de soi-même. La reconnaissance du prochain, dans sa mêmeté qui nous unit et dans son altérité qui nous différencie, est l'évènement fondateur de mon identité. »¹²⁹. La reconnaissance mutuelle est une reconnaissance de responsabilité envers l'autre. Les médiateurs doivent auto-entretenir ce sentiment de reconnaissance et de respect pour avancer dans le processus de médiation.

REFORMULATION

La reformulation est avec le questionnement l'un des deux éléments essentiels de l'écoute active (Carl Rogers)¹³⁰. Par la reformulation, le médiateur redit de façon concise ce qu'une personne a exprimé, en reprenant les mots employés par celle-ci, en évitant toute interprétation¹³¹. Le but de la reformulation est la compréhension : ce qui a été dit par la personne a été compris par l'accompagnant, celui-ci devra faire valider sa bonne compréhension par une approbation (« n'est ce pas ! », « est-ce bien cela ! »). Elle permet d'avancer dans le processus de médiation, de lever les malentendus, s'assurer que ce qui est dit par une personne est conforme à son intention. La reformulation du médiateur invite le médiateur à « rectifier » ses paroles, si ses mots ne reflètent pas ce qu'il a réellement voulu dire, à mieux exprimer ses ressentis et besoins.

La reformulation est dite « reformulation miroir, reflet, écho » quand elle reprend brièvement les mots de l'interlocuteur. Elle est appelée « reformulation synthèse », quand le médiateur fait un résumé de ce qui a été dit. Cette forme de reformulation est particulièrement adaptée dans les moments de transition, par exemple pour passer de la phase du pourquoi ? - phase

¹²⁹ Muller, J.M. (2014). *Dictionnaire de la non-violence*, Ed. Le Relié de poche, p.320.

¹³⁰ DU1 de Médiateur, module 3 « De la confrontation au Dialogue ».

¹³¹ Blohorn-Brenneur, B : « Mettre les mots issus du corps de l'autre dans mon propre corps et les formuler ». (2015). *La médiation pour tous*, Médias et Médiations, p.11.

d'expression des besoins et des intérêts, à la phase du comment ? - accompagnement des médiateurs dans leur recherche de solutions.

REGARD - Regard positif inconditionnel -

« *C'est notre regard qui enferme souvent les autres dans leurs plus étroites appartenances, et c'est notre regard qui peut les libérer.* » Amin Maalouf, *Les identités meurtrières*.

Le regard fait partie du langage de notre corps, de notre communication non-verbale (nos gestes, attitudes, expressions du visage). *Un regard qui en dit long*, une expression courante pour illustrer que notre regard peut être plus fort, peser plus lourd, en dire davantage que nos mots. Le regard est un puissant outil de communication : le médiateur veille à établir et maintenir un contact visuel avec ses interlocuteurs pour capter et maintenir leur attention, et donner de l'importance à chacun (reconnaissance).

Dans la relation d'aide à la personne ou « approche centrée sur la personne », avec l'empathie et la congruence, le « regard positif inconditionnel » (ou « considération positive inconditionnelle ») posé sur la personne est l'une des trois attitudes fondamentales de l'accompagnant. Ce regard porté sur la personne accompagnée est dénué de tout jugement, de toute pression morale, éthique ou sociale. Ce regard donne « ici et maintenant » à la personne un sentiment de valeur indépendamment de ses paroles, actes, intentions. Il reflète au moment présent, de la part de l'accompagnant, un intérêt sincère, de l'estime et de la confiance. Ce soutien à la personne n'exprime pas une adhésion ; il reconnaît ce que la personne vit et veut repérer l' « intention constructive » que celle-ci cherche à manifester¹³².

RELATION

« *Etre, c'est être-en-relation. L'existence de l'être est une présence. Et la présence est une relation. Un lien.* » Jean-Marie Muller

Relations familiales, relations de travail, relations commerciales, relations de voisinage, relations d'affaires... En médiation, la relation s'entend comme un lien entre personnes, groupes, ou organisations, lien qui existait précédemment et qu'il est nécessaire de restaurer/maintenir pour le futur. La relation initiale s'est modifiée, le conflit s'est installé dans la relation, le lien s'est distendu, la communication est difficile, voire violente ou inexistante. L'un des principaux critères de choix de la médiation est le relationnel. Le recours à la médiation est recommandé quand la question relationnelle est au cœur du conflit, lorsque

¹³² Thorne, B. (1994). *Comprendre Carl Rogers*, Paris : Dunod / DU1 de Médiateur, module 3 « De la confrontation au Dialogue ».

les personnes doivent maintenir ce lien entre eux pour leur avenir. Songeons à un couple qui se sépare et qui dorénavant envisage son rôle d'éducateur et de parent, aux relations commerciales interrompues qui reprennent pour la nécessaire bonne marche des affaires, à des voisins qui continuent à vivre dans le même immeuble malgré un différend. Tout au long du processus, le médiateur invite les personnes présentes à travailler sur le présent de la relation grâce au respect, à l'écoute, à la recherche d'une compréhension mutuelle. Alors que la finalité de la conciliation est d'arriver à un accord juridique, la finalité première de la médiation n'est pas l'accord final. Sa finalité est relationnelle, il s'agit de reconstruire la relation, maintenir la relation, la préserver, la solidifier au présent et consolider son avenir.

REPRÉSENTATION

« *Car le grand obstacle, c'est toujours la représentation et non la réalité.* » Etty Hilsom ¹³³

Si l'on suit l'étymologie de ce mot, le terme *representatio* est « l'action de replacer devant les yeux de quelqu'un ». Le sens courant en est l'image que l'on se fait du monde, c'est le monde replacé devant nos propres yeux, mais également le fait de placer cette représentation devant les yeux de l'autre, de la lui communiquer. La représentation serait une idée incomplète et provisoire de la réalité que par notre ignorance nous croyons être la vérité.

RESPECT

*« Suivez les trois R,
Respect de soi-même,
Respect des autres,
Responsabilité dans vos actes »*

Dalaï Lama

« Le premier droit imprescriptible de l'homme est le droit au respect »¹³⁴. Le respect est également une valeur, entendue comme ce qui est fondamental pour la personne. Dès la pose du cadre de médiation, le médiateur veille à la restauration du respect ou au maintien de celui-ci au cœur de la relation endommagée. Le respect devient valeur de rassemblement entre les antagonistes.

Que nous évoque le respect ? « Etre respecté, c'est être regardé ! ». Respecter a pour origine étymologique le verbe latin *spectare*, « regarder » ; *respectare*, c'est « regarder en

¹³³(1915-1943), femme de lettres néerlandaise, déportée et décédée à Auschwitz.

¹³⁴Muller, J.M.(2014). *Le Dictionnaire de la non-violence*, Ed. Le Relié Poche, p.331.

arrière, regarder à nouveau ». L'absence de regard est absence de considération, c'est l'expression d'un mépris. Respect est absence de paroles blessantes, « s'abstenir de porter atteinte à la dignité de l'autre », trouver la juste distance avec l'autre ¹³⁵.

Le statut social et l'estime de soi sont liés au respect. Le statut social est la composante du respect envers la personne (respect de la société envers la personne) alors que l'estime de soi est celle du respect par rapport à soi-même ¹³⁶.

Quelques règles essentielles de respect au sein de la médiation : absence de jugement ou d'agressivité, avec le plus de bonne foi, bonne volonté et bienveillance possibles.

RESSENTI

« *Ce que je ferai, ce sera l'impression de ce que j'aurai ressenti* » Claude Monet

La survenance d'un évènement dans notre environnement proche ou lointain, une fois détecté par nos sens et notre cerveau déclenche une phase de réaction : le ressenti, soit l'« ensemble des sensations que l'on ressent ». Ces sensations nous mettent directement en cause, des sensations physiques et physiologiques apparaissent « accélération du rythme cardiaque, « sueurs froides », « chaire de poule... » ¹³⁷.

Lors de la première phase de la médiation - phase du Quoi -, les médiateurs, l'un après l'autre, racontent leur histoire, relatent les faits tels qu'ils les ont perçus. En médiation, ce qui est important n'est pas « le fait en tant que tel », ce qui compte pour le médiateur est « qu'est ce que le fait a fait, qu'est ce que cela a déclenché ? » chez la personne qui raconte, c'est le ressenti.

L'importance du ressenti en médiation nous rappelle la raison d'être de notre *Lexique enchanté*. Osons poser quelques touches impressionnistes ! Rappelons l'essence même et les débuts de cet art. La Peinture impressionniste, en se détachant des critères académiques et classiques de son époque, est une peinture basée sur « l'impression individuelle face au sujet ». Elle est la peinture du ressenti, la peinture de l'impression et du fugitif, une peinture qui veut rendre visible *l'impression ressentie*. « Le mot *impression*, (...), exprimait le rapport à la nature basé sur les sensations. *Impression* devenait synonyme de liberté *dans* la perception et la représentation de la réalité, à travers un rapport authentique à sa propre époque » ¹³⁸.

¹³⁵ Idem

¹³⁶ Fiutak, T. (2015). *Le médiateur dans l'arène*, Ed.Erès, p.95.

¹³⁷ Blohorn-Brenneur, B. (2015). *La médiation pour tous*, Ed, Médias et Médiations pp 40-41.

¹³⁸ A propos du tableau *Soleil Levant* de Claude Monet, Encyclopédie La Grande Histoire de l'Art : *De l'Impressionnisme à l'Art Nouveau*, Tome 11. (2006). Collections Le Figaro, p.32 et 33.

« Nous avons bien du mal à nous contenter des faits : par une étrange alchimie, ceux-ci se transforment aussitôt en ressentis, qui donnent naissance à des expressions et des comportements automatiques, puis à un sentiment que notre cerveau tente immédiatement d'analyser, générant alors une interprétation plus élaborée sur ce qui « se passe vraiment » au dehors. »
- Béatrice Brenneur - ¹³⁹

SACHANT

« *Tout ce que je sais, c'est que je ne sais rien.* » Socrate

« Sachant » est le participe présent du verbe savoir. Employé comme nom commun, il ne se trouve pas dans plusieurs dictionnaires de la langue française. Le Dictionnaire Reverso, en donne la définition suivante « personne qui détient un savoir ». Ce n'est pas au titre de sachant, de détenteur d'un savoir donné, que le médiateur est désigné par un prescripteur ou choisi par les personnes qui souhaitent entrer en médiation.

Culturellement le savoir, la connaissance sont le plus souvent liés à l'expertise, au pouvoir. Or le médiateur n'a pas de pouvoir, il est nommé par la seule autorité des médiateurs et de sa compétence. Le « savoir du médiateur » est celui du processus de médiation et de son expérience. Ce savoir est fluide, le médiateur s'adapte au contexte de la médiation, quand quelque chose ne fonctionne pas dans le déroulé du processus, il n'hésitera pas à revenir en arrière, à changer ses outils... à faire autrement !

SECRET

« *Le silence est le sanctuaire de la prudence [...] le silence tient beaucoup de la Divinité. Quiconque est prompt à parler est toujours sur le point d'être vaincu, et convaincu.* »

Baltasar Gracián, *L'art de la prudence*.

L'étymologie du mot secret nous conduit au nom commun latin *secretum*, « un lieu secret, un lieu tenu à l'écart ». Son sens courant, le rapproche de « confidentiel, de ce qui ne doit être dit à personne ».

La médiation est secret en elle-même, « le secret de la médiation », la confidentialité conduit tout son processus. Le lieu de la médiation est un lieu à part, neutre, non lié aux parties et à leurs conseils.

Le secret est au cœur même de la médiation, « le secret en médiation ». Le médiateur va chercher et lever les *non-dits*. La prudence du médiateur consiste à ne pas chercher à tout

¹³⁹ Blohorn-Brenneur, B. (2015). *La médiation pour tous*, Ed, Médias et Médiations, p.41.

savoir, à ne pas lever tous les secrets ; rechercher ce qui est utile pour l'avancée du processus, l'expression des besoins, restaurer la relation. *Tout ce qui est utile ne doit point demeurer secret*¹⁴⁰.

Le secret concerne les professionnels qui interviennent dans le processus de médiation. Les avocats des médiés sont soumis de par leur déontologie au secret professionnel. Le Code de procédure civile n'oblige le médiateur qu' à la confidentialité.

SENTIMENT

« *C'est l'absence de mots qui provoque les blessures incurables.* » Jacques Salomé

« Le sentiment est (...) un mot que l'on met sur nos ressentis »¹⁴¹. Un sentiment est la prise de conscience de la survenance d'une émotion, il permet de la nommer. En la nommant, l'émotion prend tout son sens. Nous avons conscience que nous sommes satisfaits, en colère, inquiets...

En Communication Non Violente (CNV), après l'observation des faits, la deuxième composante consiste à exprimer nos sentiments. Grâce au développement d'un vocabulaire dit « affectif », qui lie sentiments et besoins, la CNV nous invite à décrire avec clarté et précision nos émotions. Quand nos besoins sont satisfaits, nous nous sentons apaisés, fiers, stimulés, touchés, tranquilles, compréhensifs...et bien d'autres mots ! Quand nos besoins ne sont pas satisfaits, nous nous sentons affligés, anxieux, blessés, confus, mécontents ...et bien d'autres mots encore !¹⁴²

SILENCE

« *Comme la mort est le parachèvement de la vie, [...], de même le silence est l'aboutissement suprême du langage et de la conscience.* » J.M.G Le Clézio

Le sens courant du mot silence, du verbe latin *silere*, « se taire », est « l'état d'une personne qui s'abstient de parler » (Littré). La médiation, espace d'échange, de communication interpersonnelle, de libre-parole, de libération de la parole connaît des moments denses sans qu'aucun mot ne soit prononcé. Le mutisme d'un médiant est une première rencontre avec le silence : personne qui ne parle pas ou très peu, n'exprime pas ses émotions, ne dit rien sur ses besoins. Le silence est lui aussi un moyen de communication, il permet de laisser entendre sa pensée, ses sentiments, sans les exprimer formellement. S'il y a

¹⁴⁰ Proverbe grec

¹⁴¹ Blohorn-Brenner.B, *La médiation pour tous*, Médias et Médiations 2015, p.41.

¹⁴² Rosenberg, M. (2016). *Les mots sont des fenêtres*, Edition La Découverte, pp.72-75.

persistance du silence d'un médiant, le médiateur se concentrera sur la difficulté de parler, il évitera d'évoquer le fond et la relation ; il interrogera : « en quoi est-ce si difficile de parler ? ».

Le silence peut être aussi un silence « installé » par le médiateur. Le médiateur ne doit craindre ni l'absence de paroles, ni l'absence de réponses à son questionnement, ni chercher à combler par ses propres mots cet espace-temps. *Le silence est d'or, la parole est d'argent* ! Sans le recours à la parole, le silence permet d'entrer en communication intime. Partager un silence est un moment de communion. Un moment de silence est un temps fort pour accueillir les émotions exprimées par les médians.

SOLUTIONS

« *Dans la vie, il n'y a pas de solutions : il y a des forces en marche : il faut les créer et les solutions suivent.* » Antoine de Saint-Exupéry, *Vol de nuit*.

En latin, *solutio* est l' « action de délier, de dissoudre, ou de résoudre une difficulté ». Une solution est le dénouement d'un problème, le moyen de le résoudre, de le prévenir.

La médiation passe par une phase de décryptage des besoins fondamentaux et des intérêts essentiels (phase 2 - Pourquoi ?). Face à chaque besoin et intérêt exprimé, les personnes accompagnées cherchent des solutions pour y répondre (Phase 3 - Comment /Et si ?). Cette phase doit être bien distinguée de celle de la prise de décision sur la solution à retenir (phase 4 - Comment concrètement ?).

La recherche de solutions fait aussi partie du vocabulaire de la négociation raisonnée. Celle-ci nous appelle à « imaginer des solutions procurant un bénéfice mutuel, élargir le champ des possibles ». Il s'agit d'avoir le choix entre une multitude de possibilités différentes¹⁴³.

« (...) L'imagination. Dans la moindre discussion, c'est cette faculté qui ouvre les portes et permet de trouver de multiples solutions satisfaisantes pour tout le monde. Il ne faut donc pas hésiter à imaginer avant de faire un choix. On doit inventer d'abord avant de décider ensuite. On doit apprendre à reconnaître les intérêts partagés et à concilier les intérêts divergents. »
- R. Fisher, W.Ury et B. Patton¹⁴⁴-

¹⁴³ La « carte en rond », Fisher et Ury (2006). *Comment réussir une négociation*. Ed. Seuil, p.107.

¹⁴⁴ Idem

STRATÉGIE

« La meilleure stratégie est celle qui permet d'atteindre ses objectifs sans avoir à se battre. »

Sun Tzu, *l'art de la Guerre*.

A Athènes, *strategos* désignait le magistrat chargé de diriger et coordonner la politique militaire de la Cité. Le mot est lui-même dérivé de *stratos* qui signifie « armée », et du verbe *agein*, signifiant « conduire ». D'après cette étymologie, la stratégie est « l'art de conduire l'armée », « l'art de diriger des opérations militaires pour atteindre un objectif ». Ainsi, le mot stratégie a longtemps eu un sens en lien avec la guerre et le conflit. Le terme stratégie a évolué, il est aujourd'hui utilisé dans divers domaines pour désigner un ensemble d'actions coordonnées (manœuvres, contacts, programmes, attributions de ressources...) afin d'atteindre un ou plusieurs objectifs à plus ou moins long terme : une stratégie électorale, la stratégie du gouvernement, une stratégie marketing.

Face au conflit, les stratégies classiques sont : l'évitement, l'accommodation, la compétition et le compromis. L'évitement s'explique par une absence d'intérêt en jeu et lorsque la relation a peu de valeur. L'accommodation atténue la perception de conflit pour privilégier la relation. Au contraire, la compétition privilégie la défense des intérêts au maintien de la relation. Le compromis minimise les résultats positifs pour tous afin de privilégier un accord.¹⁴⁵

En Communication Non Violente, le terme « stratégie » apparaît en lien avec les notions de besoins et intérêts (l'intérêt traduit en action le besoin de la personne). Pour combler et satisfaire un besoin, chaque personne met en place une conduite, adopte un comportement, plus ou moins conscient, face à son environnement. Les besoins conduisent à mettre en place une stratégie. Une stratégie est l'ensemble des actions pour satisfaire un besoin en faisant prévaloir ses intérêts.

L'enjeu de la médiation qui est d'exprimer besoins et intérêts, afin de formuler une demande claire et précise, est d'éviter tout jeu de stratégie qui ne soit pas la coopération et la collaboration (voir ces mots).

TEMPS

« Le temps découvre les secrets ; le temps fait naître les occasions ; le temps confirme les bons conseils. » Bossuet

¹⁴⁵ Fiutak, T. (2015). *Le médiateur dans l'arène*, Ed.Erès, p.69.

Le temps est une donnée variable en médiation, selon les tensions relationnelles et la complexité de la situation. Un processus de médiation peut nécessiter une à plusieurs séances. Ces séances durent de une à quatre heures, avec en moyenne une durée de deux heures. La transparence de la médiation suppose que la durée et la fréquence des réunions soient prévues par une clause du contrat d'engagement et surtout rappelées lors de la pose du cadre.

Le temps de la médiation diffère du temps du procès ; le procès se caractérise par la lenteur de la procédure judiciaire et le risque de temps perdu en cas de non exécution de l'accord. La médiation judiciaire se déroule dans un temps plus condensé par rapport au temps du procès. Le Code de procédure civile prévoit un délai de trois mois, renouvelable une fois pour la médiation judiciaire. La médiation conventionnelle n'est enfermée dans aucun délai légal. Sa durée est souvent l'une des principales clauses du contrat d'entrée en médiation et se cale sur des délais raisonnables (moyenne de trois à six mois).

Le temps de la médiation est un temps suspendu. La médiation suspend les délais de prescription. Quand la médiation est considérée terminée ou n'ayant pas abouti, le délai de prescription recommence à courir pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois¹⁴⁶.

La médiation est un temps d'écoute. Elle offre aux personnes présentes un temps d'expression de leurs ressentis, un temps d'assimilation de ce qui a été dit, un temps de réflexion dans la recherche de solutions et de co-construction d'un accord.

En médiation, le temps est créateur d'opportunités et de changement¹⁴⁷. Passé, présent, futur imprègnent la médiation, « le médiateur dirige les énergies des parties du passé vers le futur »¹⁴⁸.

TIERS

« *Dialoguer, c'est poser un tiers et chercher à l'exclure ; une communication réussie, c'est ce tiers exclu* ». Michel Serres¹⁴⁹

Selon l'article L 213-1 du Code de procédure civile, modifié par la loi du 18/11/2016 de modernisation de la justice¹⁵⁰, la médiation « s'entend de tout processus structuré, (...), par lequel deux ou plusieurs parties tentent de parvenir à un accord en vue de la résolution amiable de leurs différends, avec l'aide d'un tiers, le médiateur, choisi par elle ou désigné, avec leur accord, par la juridiction. ».

¹⁴⁶ Article 2238 du Code civil: "La prescription est suspendue à compter du jour, [...], ou les parties conviennent de recourir à la médiation (...)"

¹⁴⁷ Voir supra. Kairos, temps créateur.

¹⁴⁸ Fiutak, T. (2015). *Le médiateur dans l'arène*, Ed.Erès, p.35.

¹⁴⁹ Serres, M. (1969). *La communication*, Hermès 1, Paris : Editions de Minuit, p.41.

¹⁵⁰ Loi n 2016-1547 du 18 novembre 2016 de modernisation de la justice du XXIe siècle (LoiJ21).

La médiation est « entremise » d'un tiers et non d'une tierce partie. La médiation n'est pas composée de trois parties ! Le médiateur rappelle son impartialité au début de chaque médiation. Il ne partage pas la responsabilité du résultat de la médiation avec les médians. Il est responsable du processus, en aucun cas de l'accord. Le médiateur est un tiers impartial, non aviseur, sans pouvoir de décision. Il a pour mission de rétablir le dialogue entre les parties. Ce résultat obtenu, il devient observateur de la reprise de la communication entre les parties. Il se met en retrait, « afin de créer un espace dans lequel les parties peuvent interagir »¹⁵¹.

« La médiation est entremise d'un tiers : on passe du chiffre 2 au chiffre 3. (...) La médiation, au contraire d'un jugement, d'un arbitrage ou d'une négociation qui sont des situations duelles, la médiation est une situation « trielle » ; elle implique nécessairement un tiers, un tiers strictement indépendant des deux protagonistes ou antagonistes ; et il faut être fort attentif à cette condition première, pour la médiation, de la présence absolument nécessaire d'une tierce personne : il arrive que l'on pense être dans une médiation alors que l'on se trouve encore dans une situation duelle, le « médiateur » étant encore dans la position d'un intervenant ayant pouvoir de décision. »

- Jean-François Six, *Le temps des médiateurs* - ¹⁵²

TRANSFORMATION

« Celui qui, par quelque alchimie, sait extraire de son cœur, pour les refondre ensemble, compassion, respect, besoin, patience, regret, surprise et pardon, crée cet atome que l'on appelle l'amour. » Khalil Gibran

La finalité de la médiation est de modifier la qualité de la relation entre les personnes. Cette finalité est l'un des critères de choix par rapport à la voie institutionnelle.

Une modification de la relation implique un changement de communication entre les personnes. Ce changement commence par l'écoute du ressenti, et la compréhension du cadre de référence de l'autre. Lorsque l'expression des émotions est partagée, que les parties acceptent de quitter leurs positions, un changement de la relation est perceptible.

Il y a transformation du conflit.

¹⁵¹ Fiutak, T. (2015). *Le médiateur dans l'arène*, Ed.Erès, p.40.

¹⁵² Six, J.F. (1990). *Le temps des médiateurs*, Paris : Seuil / DU2 de médiateur module 1- « contradiction, passions, violence, complexité, dialectique et médiateur » p.8.

VALEURS

« Ouvrez vos bras au changement, mais ne laissez pas s'envoler vos valeurs » Dalaï Lama

Le premier sens de valeur donné par le Littré est celui de « valeur au combat ». Le mot a pour racine latine *valor, valere* : « être fort, puissant, vigoureux ».

Nos valeurs représentent qui nous sommes, ce que nous sommes au fond de nous mêmes, ce qui est vraiment important pour nous. Les valeurs propres à chaque personne fondent le pourquoi et le comment de notre agir, aussi bien avec nous-mêmes qu'avec autrui, quelque soit le domaine de notre vie (famille, carrière professionnelle, engagement associatif...). Elles sont notre « boussole », motivent la direction que nous prenons, nos choix, nos décisions, nos actions. Nos valeurs ne sont pas figées, elles peuvent évoluer au cours de notre existence.

Il n'y a pas de liste unique des valeurs, nous pouvons en citer certaines : respect, persévérance, harmonie, famille, liberté, solidarité, travail, honnêteté, partage, argent... Aucune liste de valeurs n'est exhaustive. Il n'y a pas de hiérarchie dans la liste des valeurs. Déterminer ses propres valeurs permet de bien se connaître, c'est une source de confiance en soi. Prioriser les valeurs personnelles auxquelles nous nous identifions - être en accord avec elles - permet de faciliter nos choix, de dépasser nos croyances limitantes. Il est essentiel de savoir faire respecter ses valeurs, de ne pas subir les valeurs des autres au détriment des nôtres. Nos valeurs peuvent être au cœur d'un conflit : la valeur travail (réussir sa carrière) peut se heurter à la valeur famille (temps passé avec la famille).

En médiation, nous rencontrons les valeurs à un moment fort du processus. Avec les besoins et les croyances, les valeurs font partie de notre cadre de référence. L'écoute active permet au médiateur de déceler les valeurs propres à chacun, à chaque cadre de référence ; puis de faire émerger ou coïncider des valeurs pour la construction d'un cadre de référence commun. Jacqueline Morineau évoque « la surprise de la médiation : l'aspiration aux valeurs ».

« Ce n'est pas dans la logique des faits, ni dans l'espace donné aux émotions que la médiation va trouver sa véritable réalisation, mais par l'accès au niveau supérieur de l'être, dans l'aspiration aux valeurs : au bien, au beau, au bon. La bataille des ego et des intérêts individuels laisse alors la place au besoin fondamental de vérité, de respect, de liberté. »

- Jacqueline Morineau, *La médiation humaniste*¹⁵³ -

¹⁵³ Morineau, J.(2016). *La médiation humaniste, un autre regard sur l'avenir*, Ed. Eres 2016 p.26.

VERITÉ

« C'est une maladie naturelle à l'homme de croire qu'il possède la vérité. » Blaise Pascal

Le recours aux dictionnaires donne pour « vérité » les définitions suivantes : « qualité par laquelle les choses apparaissent telles qu'elles sont » (Littré), « adéquation entre la réalité et l'homme qui la pense » (Larousse), « conformité d'une relation avec les faits, s'oppose à mensonge » (Robert). Or en médiation, nous savons que le cadre de référence de chacun correspond à une réalité différente. Il ne peut donc exister *Une vérité*, au sens de l'adéquation d'une connaissance à la réalité, aux faits tels qu'ils se sont déroulés. La relation des faits est en accord avec le cadre de référence de chacun - sa réalité, sa vérité.

Si la médiation ne peut être recherche de *La vérité*, elle est « moment de vérité », « langage de vérité ».

« Les moments de vérité » surgissent avec l'expression des émotions, des besoins et intérêts, le début de reconnaissance et de compréhension mutuelle, la reconnaissance de responsabilités.

La médiation est « langage de vérité », grâce certes à un travail de clarification sur les faits, mais surtout de clarification du ressenti et des émotions. Le respect, l'absence de paroles blessantes, l'écoute de la parole de l'autre, des mots clairs et précis pour exprimer nos sentiments et besoins, une demande négociable, l'absence d'exigence et de position figée, tous ces éléments participent d'un langage de vérité. Un langage de vérité est une ouverture au partage, c'est « accepter de quitter sa forteresse de convictions pour écouter celle de l'autre »¹⁵⁴.

« L'homme qui affirme haut et fort « posséder » la vérité est un homme dangereux [...]. La vérité de l'homme [...] est d'abord, l'objet d'une quête, l'accueil d'une requête. Elle réside dans une sagesse pratique qui requiert l'intelligence et la volonté pour construire, à travers les conflits eux-mêmes, une relation avec les autres hommes fondée sur le respect et la bienveillance. Une telle relation exclut toute malveillance, toute violence.[...] La vérité n'est pas extérieure à l'homme. Elle se trouve dans la relation vraie de l'homme avec l'autre homme, quel qu'il soit, fut-il un ennemi. Cette vérité se fonde sur la reconnaissance et le respect de l'humanité en tout homme. »

- Jean-Marie Muller, *Dictionnaire de la non-violence* -¹⁵⁵

¹⁵⁴ Morineau, J. (2016). *La médiation humaniste*, Ed.Erès.

¹⁵⁵ Muller, J.M. (2014). *Le Dictionnaire de la non-violence*, Ed. Le Relié Poche, p.394-395.

VIDE

*Eloge du vide
Il faut
Du vide
Pour attirer
Le plein
Pour que s'explore
Le songe
Pour que s'infiltrer
Le souffle
Pour que germe
Le fruit
Il nous faut
Tous ces creux
Et de l'inassouvi.*

Andrée Chedid (1920-2011) ¹⁵⁶

Un contenant sans contenu, un espace sans personne ou sans objet, *le vide laissé par la disparition d'un être cher*. Le mot vide peut même exprimer l'absence d'intérêt, voire la superficialité (Larousse). Or, notre formation de médiateur nous incite à « faire le vide en nous » avant toute médiation. Le médiateur « fait le vide en lui », il se débarrasse de ses préoccupations personnelles et /ou professionnelles, de ses certitudes et jugements, pour mieux accueillir la parole des médians. Le vide facilite l'écoute, la compréhension, l'empathie. Le « vide » afin de débiter la médiation avec aussi peu d'information ou de connaissance sur la nature et l'origine du conflit. C'est le « paradoxe du vide [...] moins le médiateur en sait, plus il est efficace. Ce vide sert les intérêts de tous. »¹⁵⁷.

¹⁵⁶ <https://arbraelettres.wordpress.com/2015/03/26/eloge-du-vide-andree-chedid/>

¹⁵⁷ Fiutak, T. (2015). *Le médiateur dans l'arène*, Ed.Erès, p.35.

VIOLENCE - NON VIOLENCE

« *Ce n'est pas la violence, mais le bien qui supprime le mal* ». Léon Tolstoï, *Guerre et Paix*.

Violence vient du mot latin *violencia* qui signifie « violence, force ». Le verbe *violare* se traduit par « traiter avec violence, profaner, transgresser ». Ces termes se rattachent au mot *vis* (*vis-vires*) : « force, vigueur, puissance, violence, emploi de la force physique... ». Le *vis* latin découle du mot grec *bia* (*grec*) qui veut dire « la force vitale, la force du corps, la contrainte ». En suivant cette étymologie, nous comprenons que force et violence sont liées. La force serait le noyau de la violence. Il y a une confusion entre force et violence dans le langage courant. Malgré des étymologies plus éloignées, une autre confusion existe entre conflit et violence. Cependant, tout conflit n'est pas forcément violent et toute violence ne provient pas forcément d'un conflit.

Henry-David Thoreau¹⁵⁸, dans ses essais philosophiques, dont *Marcher*, invite son lecteur à s'interroger sur le sens à donner au mot violence : « *n'existe-t-elle que lorsque le sang coule, ou bien n'est-elle pas aussi grave lorsque la conscience est seule blessée ?* ». Faut-il y entendre un *bain de sang*, ou le simple fait de *heurter les consciences* n'est-il pas de la violence ?¹⁵⁹

Selon la Philosophie de la non-violence, la violence implique une « négation de l'autre », qui s'exprime notamment par l'humiliation, l'exclusion, des paroles blessantes, une absence d'écoute, de regard. « Faire taire, c'est déjà faire violence ; priver l'homme de sa parole, c'est déjà le priver d'existence ».

La Philosophie de la non-violence se définit comme une « opposition à la violence sans nuire où causer du tort à autrui ». Le terme initié par Gandhi, dès les années 1920, vient du sanskrit, *ahimsa*, formé du préfixe négatif *-a-* et de *himsa* (substantif) qui signifie « le désir de nuire, de faire violence à un être vivant ».

Le mot non-violence « délégitime » la violence, elle est « rapport d'opposition réelle à la violence ». Le *non* de non-violence est un « non de résistance », la non-violence est *abstention* de la violence, une abstention qui exige l'action. En rapprochant les deux mots violence /non-violence, le mot non-violence « brise vis à vis de la violence, toute symétrie, toute réciprocité, toute imitation. La violence s'exerce toujours dans la réciprocité vis à vis de l'adversaire, la non-violence toujours dans la non-réciprocité. ».

La non-violence avant d'être une méthode d'action est une *attitude*. « Elle est l'attitude éthique et spirituelle de l'homme debout qui reconnaît la violence comme la négation de

¹⁵⁸ (1817-1862), philosophe, essayiste et poète américain, auteur de *La Désobéissance civile*.

¹⁵⁹ Thoreau, H.D. (2017). *Marcher*, Les éditions le mot et le reste, p.71 et suivantes.

l'humanité, à la fois de sa propre humanité et de l'humanité de l'autre, et qui refuse de se soumettre à sa loi. »¹⁶⁰.

¹⁶⁰ Muller, J.M (2014). *Le Dictionnaire de la non-violence*, Ed. le Relié de poche, p.244.

CONCLUSION

Une intuition partagée nourrit notre motivation depuis plusieurs mois. Les idées de mémoire ne manquaient pas... Antoine Rouher a su nous convaincre de porter ce projet. Qu'il en soit ici, remercié.

Sortant du cadre purement juridique, nous avons pu explorer un champ bien plus large grâce à ce sujet transverse, que tel ou tel autre sujet plus technique. Nos acquis théoriques s'en trouvent confortés par la recherche de précision, pour affiner tel ou tel item, au gré de nos lectures et réflexions, découvrant parfois, chemin faisant, des connexions inattendues.

Alors que nous avions initialement, une idée assez précise des termes à inclure dans notre lexique, un brainstorming ayant permis d'en dresser une liste, nos points de vue ont ensuite évolué. Certains mots se sont éclipsés, remplacés par d'autres, comme une évidence après plusieurs semaines. C'est bien là, le plaisir, la richesse de ce travail *ensemble, en confiance*.

Notre fil rouge : promouvoir la médiation par les mots, positivement.

Au moment de rendre compte des premiers fruits de ce travail, notre conviction est renforcée. Nous avons découvert la grandeur et la diversité de la médiation au travers des mots, refusant de l'enfermer dans des catégories, par essence réductrices.

Dans cette visée, nous sommes prêtes à rejoindre un centre de médiation pour acquérir de l'expérience, utiliser, partager ce lexique, comme outil de transmission et travailler avec d'autres pour l'enrichir.

BIBLIOGRAPHIE

Textes de référence

Article 255 du Code civil.

Article 373-2-10 à 273-2-13 du Code civil.

Article 2238 du Code civil.

Article 21 du Code de procédure civile.

Articles 131-6 à 131-15 du Code de procédure civile.

Article 1071 du Code de procédure civile.

Article 1530 du Code de procédure civile.

Article 1531 du Code de procédure civile.

Article L612-4 du Code de la consommation.

Code national de déontologie du médiateur (R.O.M). 2009.

Directive 2008/52/CE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2008 sur certains aspects de la médiation en matière civile et commerciale.

Ordonnance n° 2011-1540 du 16 novembre 2011.

Loi n° 2016-1547 du 18 novembre 2016, de modernisation de la justice du XXIème siècle, adoptée le 12 octobre 2012 (Loi J21).

Loi n° 1995-125 du 8 février 1995.

Loi n° 2015-1785 du 29 décembre 2015, art. 42.

Ouvrages

Amouroux, H. (1961). *La Vie des Français sous l'Occupation*, tome 1, Paris : Fayard.

Barthes, R. (2002). *Le Neutre*, cours au Collège de France, 1977-1978, Paris : Seuil.

Battistoni, E., Lenoble, M., Oudin, F. (2018), *Le médiateur professionnel en action et en mots*. Paris : L'Harmattan.

Benraïs, L., Fricero, N. (2017), *Le Guide des Modes amiables de résolution des différends (MARD)*. Paris : Dalloz.

Bensimon S., Bernard D., Savigny F, Les cahiers du Montalieu, (2014), *La neutralité*, Montigny-le-Bretonneux : Médias & Médiations.

Bensimon S., Bernard D., Denormandie P., Savigny F. Les cahiers du Montalieu, (2016), *Le point de bascule, l'étape décisive du succès des médiations*, Collectif, Montigny-le-Bretonneux : Médias & Médiations.

Bernard, O. & L. (2018), *Sémantique du management, le pouvoir des mots dans la gouvernance*, Média Group, Diffuseur de valeur ajoutée.

Berne, E. (2018), 1^{ère} édition en langue française 1972), *Que dites-vous après avoir dit Bonjour ?* Paris : Tchou.

Blohorn-Brenneur, B. (2013), *La médiation pour tous*, Montigny-le-Bretonneux : Médias & Médiations.

Bourry-d'Antin M., Pluyette G., Bensimon S., (2004), *Art et techniques de la médiation*, Montigny-le-Bretonneux : LexisNexis Litec (en cours de réédition en 2018).

Castelain, B. (2013), *De l'autre côté du conflit : la médiation*, Collectif, Limal (Belgique) : Anthémis - Vie et société.

Compendium de la pensée sociale de l'Eglise.

Dambly, Ph. (2013), *De l'autre côté du conflit : la médiation*, Collectif, Limal (Belgique) : Anthémis - Vie et société.

De Callières, F. (2006), *L'art de négocier avec les souverains*, Paris : Le Nouveau Monde.

De Gioia M., Marcon M., (2016), *Approches linguistiques de la médiation*, Limoges : Editions Lambert-Lucas - La lexicothèque.

Faget, J. (2015), *Médiations : les ateliers silencieux de la démocratie*, Toulouse : Erès - Trajets.

Fischer R., Ury W., Patton B., (2006), *Comment réussir une négociation (Getting To Yes)*, Paris : Seuil.

Fiutak, T. (2015, 1^{ère} édition 2011), *Le médiateur dans l'arène*, Toulouse : Erès – Trajets.

Fleury, C. (2018), *Les irremplaçables*, Paris : Gallimard - Folio essais.

Girard, R. (1961), *Mensonge romantique et vérité mimétique*, Paris : Grasset.

Gracián, B. (2016). *L'art de la prudence*, Rivages Poche.

Guillaume-Hoffnung, M. (2016). *Approches linguistiques de la médiation*, Limoges : Editions Lambert-Lucas - La lexicothèque.

Guillaume-Hoffnung, M. (2015), *La médiation*, Paris : Puf - Que sais-je ?

Kawasaki, G. (2011), *L'art de l'enchantement*, Paris : Diatino.

LeBaron, M. & Pillay, V. (2006). *Conflict across cultures*, Boston, Intercultural Press, Nicholas Brealey Publishing company.

Levinas, E. (1995), *Altérité et transcendance*, Le livre de Poche.

Loynes de Fumichon, B. (2016), *Histoire de la médiation, Des repères dans le temps des médiateurs* Montigny-le-Bretonneux : Médias & Médiations.

Marandola M., Lefèbre G., (2009), *Le déclic libérateur*, Paris : JC Lattès.

Mirimanoff, J. (2015), *Dictionnaire de la résolution amiable des différends*, Collectif. Larcier.

Morel, D. (2017), *La médiation préventive et de projet*, Montigny-le-Bretonneux : Médias & Médiations.

Morin, E. (2016), *Penser global, l'humain et son univers*, Paris : Flammarion - Champs essais.

Morineau, J. (2016), *La médiation humaniste, un autre regard sur l'avenir*, Toulouse : Erès.

Muller, J-M. (2014), *Le Dictionnaire de la non-violence*, Paris : Les éditions du Relié – Poche.

Pekar-Lempreur A., Salzer J., Colson A. (2008), *Méthode de médiation*, Paris : Dunod.

Planès, G. & Weber, D. (2017), *Le kit du médiateur*, Montigny-le-Bretonneux : Médias & Médiations.

Rosenberg, M. (2016, 1^{ère} édition 1999), *Les mots sont des fenêtres*, Paris : La Découverte.

Salzer J., Fefeu M., Saubesty J-P., (2017, 3^{ème} édition mise à jour), *Guerre et paix dans l'entreprise*, Montigny-le-Bretonneux : Médias & Médiations.

Salzer, J & Stimec, A. (2016, 2^{ème} édition mise à jour), *La boîte à outils de la gestion des conflits*, Malakoff : Dunod.

Sauquet, M. & Vielajus, M. (2014), *L'intelligence interculturelle*, Paris : Editions Charles Léopold Mayer.

Serres, M. (1969), *La communication*, Hermès 1, Paris : Editions de Minuit.

Six, J-F. (1990), *Le temps des médiateurs*, Paris : Seuil (épuisé).

Sterba, C. & Petit, A. (2017). *La médiation au service des missions du notaire*, Montigny-le Bretonneux : Médias & Médiations.

Thoreau, H.D. (2017), *Marcher*, Marseille : Editions Le mot et le reste.

Discours, études, rapports et revues

Beauvais, M. (2011) : Vers une éthique de l'accompagnement ?

Rapport du 28/08/2016 de la Commission au Parlement européen sur l'application de la Directive 2008/52/CE.

Dujardin, M-H. (2017), La médiation scolaire fait sa loi, *Intermédiés*, n° 1, p. 12-17.

Dunoyer, J. (2017), Tour d'horizon de la médiation scolaire, *Intermédiés*, n° 1, p. 7.

Dunoyer, J. (2017), Les enjeux de la médiation par les pairs, *Intermédiés*, n° 1, pp. 8-12.

Dunoyer, J. (2017), L'avis de la déléguée du Défenseur des droits, *Intermédiés*, n° 1, pp. 17-19.

Mallé, J-P. (2016) Paix, justice sociale et bien commun, *Boussole*, vol. 4, pp. 44-47.

Pape François, extraits du discours prononcé au Conseil de l'Europe, Strasbourg, 25 novembre 2014, *Boussole* 4, p.50.

Rogers, C. (1950), Client - centered therapy, *Social Service Review*.

Robert, B. (2009) : « Du management de crise au management de la surprise » - Revue Argillos, février 2009 /DU2 de médiateur, module 3, « Conflits et crises : prévention et gestion ».

Rostand, J. Discours prononcé à Paris le 15 novembre 1968 à la Mutualité .

Vannesson, M.(2016). La paix n'est pas un état, c'est un combat, *Boussole*, vol. 4, pp.18-21.

Ordway, J & Kumar, G. “ Leading through conflict : cross-cultural analysis and skill building for third party intervention”, 13/03/2015, 16th annual conference, Intercultural Management Institute, American University, Washington DC.

Dictionnaires consultés

Encyclopédie Universalis, Larousse, Littré, Petit Robert.

Sites internet

<http://www.aegalite.fr> <https://aleteia.org> <http://www.anm-mediation.com>
<https://arbrelettres.wordpress.com> www.arianesud.com <http://www.cnrtl.fr>
<https://www.educadroit.fr>
<http://educasol.education.fr> <https://www.g.prd.fr> www.inrp.fr
<http://www.institut-charlesrojam.com>
<http://www.institut-repere.com> <http://www.intelligence-complexite.org>
<https://www.larousse.fr> <https://www.ledefenseurdesdroits.fr>
<http://www.legifrance.gouv.fr> <https://www.lexilogos.com> <https://www.littre.org>
<http://www.mcxapc.org> <http://mediation-poitiers.org> www.mediationsabl.be
<https://www.persee.fr> <http://www.recim.org> <https://dictionnaire.reverso.net>
<http://www.service-public.fr> www.toupie.org www.universalis.fr www.vatican.va
www.wikipedia.org

Sondage

<http://www.odoxa.fr/sondage/mediation-procedure-con nue-appreciee-insuffisamment-developpee/>

ANNEXES

ANNEXE 1 - Sondage Odoxa, mai 2018 : « Les Français, la réforme de la justice et le recours à la médiation ».

<http://www.odoxa.fr/sondage/mediation-procedure-connue-appreciee-insuffisamment-developpee/>

ANNEXE 2 - Cherchez l'étoile...¹⁶¹

¹⁶¹ DU1de médiateur, module 1 : « Art et techniques de la médiation. Concept et processus. Méthodes et exercices », p.17.

