En apprenant la médiation, est-ce que j'apprends un métier ?

Un questionnement du métier de la médiation à l'aide de la clinique de l'activité

Septembre 2017

Mémoire réalisé dans le cadre du certificat du CNAM « les pratiques de la médiation »

Thierry Morello

Sous la direction de Bernard Benattar

Longue est la liste des personnes qui m'ont accompagné, soutenu et éclairé lors de cette élaboration et que je souhaite sincèrement et chaleureusement remercier :
-L'équipe pédagogique du certificat, Catherine Vourc'h et Laure Veirier pour l'impulsion initiale et les cairns qui ont dissipé, sur la route, l'inquiétude des brumes,
-Bernard Benattar pour m'avoir sorti de mes sentiers battus et montré d'autres chemins,
-Sylvie Adijès pour les premières découvertes et la transmission qui se poursuit,
-Catherine Garreta pour son approche globale des interventions de tiers sur les conflits qui m'a tiré d'une impasse et mes collègues de la promotion, Natacha Wachsman et Denis Tardiveau, pour leur relecture attentive de mes premiers travaux,
-Gabrielle Planès pour sa confiance et sa transmission,
-Rossitza Kaltchéva et Emmanuel Gradt, deux arches du pont qui reliera peut-être un jour les rives de la médiation et de la clinique de l'activité,
-Eric Battistoni pour ses réflexions sur la professionnalisation qui m'ont poussé à aller voir du côté des sociologues, pour son érudition et pour sa documentation,
-Hélène Lesser et Florence Duret-Salzer pour les discussions de métier,
-Jean-Christophe Leforestier pour ses conseils méthodologiques,
-Toutes les médiatrices et tous les médiateurs qui ont accepté que je les questionne pour ce travail et dont la liste figure en annexe 3.

« … ha! toutes sortes d'hommes dans leurs voies et façons : mangeurs d'insectes, de fruits d'eau ; porteurs d'emplâtres, de richesses ! l'agriculteur et l'adalingue, l'acupuncteur et le saunier ; le péager, le forgeron ; marchands de sucre, de cannelle, de coupes à boire en métal blanc et de lampes de corne ; celui qui taille un vêtement de cuir, des sandales dans le bois et des boutons en forme d'olives ; celui qui donne à la terre ses façons ; et l'homme de nul métier : homme au faucon, homme à la flûte, homme aux abeilles ; celui qui tire son plaisir du timbre de sa voix, celui qui trouve son emploi dans la contemplation d'une pierre verte ; qui fait brûler pour son plaisir un feu d'écorces sur son toit, et celui qui a fait des voyages et songe à repartir ; qui a vécu dans un pays de grandes pluies ; qui joue aux dés, aux osselets, au jeu des gobelets ; ou qui a déployé sur le sol ses tables à calcul ; celui qui a des vues sur l'emploi d'une calebasse ; celui qui mange des beignets, des vers de palme, des framboises ; celui qui aime le goût de l'estragon ; celui qui rêve d'un poivron ; ou bien encore celui qui mâche d'une gomme fossile, qui porte une conque à son oreille, et celui qui épie le parfum de génie aux cassures fraîches de la pierre ; celui qui pense au corps de femme, homme libidineux ; celui qui voit son âme au reflet d'une lame ; l'homme versé dans les sciences, dans l'onomastique ; l'homme en faveur dans les conseils, celui qui nomme les fontaines, qui fait un don de sièges sous les arbres, de laines teintes pour les sages ; et fait sceller aux carrefours de très grands bols de bronze pour la soif… ha ! toutes sortes d'hommes dans leurs vies et façons et, soudain, apparu dans ses vêtements du soir et tranchant à la ronde toutes questions de préséance, le Conteur qui prend place au pied du térébinthe… »

SAINT-JOHN PERSE, Anabase, X (1924) cité par J-F.Six dans « Dynamique de la médiation » (1995)

"La communication immédiate entre les consciences, et c'est là tout le problème, est impossible non seulement physiquement mais aussi psychologiquement. On ne peut y parvenir que par une voie indirecte, médiate, c'est-à-dire grâce à la médiatisation interne de la pensée d'abord par les significations puis par les paroles. C'est pourquoi la pensée n'équivaut jamais à la signification littérale des mots. La signification sert de médiation entre la pensée et l'expression verbale, c'est-à-dire que la voie qui va de la pensée à la parole est indirecte, intérieurement médiate."
L.VYGOTSKI, Pensée et langage p.493

"-Mais vous ne m'en avez pas dit assez. Je suis dans le noir pour tout l'essentiel.
Cette pensée s'effaça à regret. Il se rendit compte que c'est la vie même qu'il vivait, la vie dans laquelle rien n'est jamais expliqué en fin de compte. Il était libre, et victorieux."
AE VAN VOGT, le monde des non-A

« Car le meilleur moyen de défendre un métier –problème récurrent aujourd'hui- c'est peut-être encore de s'y attaquer. » Y.CLOT, Travail et pouvoir d'agir p.267

Résumé

Ce document témoigne de mon parcours de formation à la médiation au CNAM de février 2016 à aujourd'hui (juin 2017). Ce parcours peut être vu comme un dialogue intense entre l'apprenant et le métier. Au travers des questions et des embûches rencontrées et à l'aide des concepts de la clinique de l'activité, j'explore quelques facettes du métier de la médiation.

J'en tire les observations ou questions suivantes :

- L'analyse sémantique du mot « médiation » révèle une pluralité de sens qui met en tension une activité sociale (le « métier », la « pratique »), caractérisée par la position de tiers, d'entre-deux, d'interface et un phénomène propre à la psyché humaine (la « médiation psychique ou cognitive »). Ces deux pôles qui dessinent un large champ sémantique expliquent le caractère omniprésent, protéiforme et quelque peu insaisissable de la médiation.
- L'instance impersonnelle du métier –ce qui lui est prescrit tant par la société que par ses praticiens- se manifeste dans le cadre, le processus* et la posture, déclinés dans le style personnel de chaque médiatrice. La *performance* personnelle –comment chacun réalise le métier- semble éclipser le genre professionnel que nous avons longuement recherché, dans les courants actuels de la médiation en France, en rencontrant des praticiens confirmés et en tentant de saisir les correspondances entre le genre et les pratiques personnelles et interpersonnelles.
- La médiation m'apparaît aujourd'hui comme un genre singulier au sein du monde des « métiers de la relation » ou des « métiers sur autrui » dont elle reprend les grands invariants (cadre, éthique du tiers, prévalence de la relation, visée transformatrice) en un arrangement singulier et une application à un objet spécifique –la relation dysfonctionnelle-.
- Je tente de montrer que comme toute activité humaine, la médiation utilise des instruments* pour médiatiser son action. Nous suivons l'un d'entre eux dans ses usages personnel, interpersonnel, de production et de construction.
- L'adaptation du modèle de l'activité à mes quelques expériences de médiation me permet une formalisation et une élaboration très riche de celles-ci. Je tente d'en tirer une modélisation plus large de l'activité médiatrice au travers d'un triptyque dispositif-dialogue/instruments/médiation cognitive qui a, pour l'instant, le mérite de synthétiser ce que j'ai (com)(ap)pris.

1. Introduction : origines, ressources et définitions 6
1.1. Origine et projet 6
1.2. Les ressources d'un apprenti 7
En complément de l'introduction, synthèse de la soutenance 8
2. En définissant, en instituant 11
2.1. Définition du métier, plan et questions méthodologiques 11
2.1.1. Distinction entre métier et profession 11
2.1.2. Le métier, une relation dynamique 11
2.1.3. Plan et méthode 12
2.2. La nébuleuse des significations* du mot « médiation » 13
2.2.1. Retenir une « signification* » ? 13
2.2.2. La diversité des pratiques de médiation 14
2.2.3. La médiation dans le champ des sciences humaines et de la psychologie 14
2.3. Conclusion : une nécessaire focalisation 16
3. Face au prescrit 18
3.1. L'exigible social 18
3.2. La médiation est-elle « normalisable » ? 20
3.2.1. Tenter l'impossible 20
3.2.2. Une expérience personnelle 21
3.3. Le prescrit des professionnels : l'éthique, le cadre, le processus et la posture 23
3.3.1. Tentative de généalogie du cadre 24
3.3.2. L'éthique à l'épreuve de la pratique 26
3.3.3. De la diversité des « procédés » et de leur déni 28
3.4. Conclusion : l'éthique, en tension entre l'impersonnel et le personnel 30
4. En travaillant et (le) retravaillant 31
4.1. Un genre professionnel « pur » ? L'exemple du cmfm 31

4.1.1. « le travail de médiation…le miroir » 31
4.1.2. « mon fil conducteur » 31
4.1.3. « moi, je fais de la médiation « martinienne » » 32
4.2. Genres et courants correspondent mais ne se correspondent pas 34
4.3. La question de l'hybridation 34
4.4. L'impersonnel perdu dans le personnel ? 36
4.4.1. La médiation comme « performance » 36
4.4.2. Caractère essentiellement personnel de l'acte de médiation 37
4.5. Dans les coulisses, le genre…. 37
4.6. Mais où est donc le genre ? 40
4.7. Conclusion : une question dénouée 42
5. En formant, en apprenant 45
5.1. Eprouver le modèle de l'activité 45
5.2. La question des instruments en médiation : un exemple de genèse instrumentale 52
5.3. Vers une synthèse ? « une médiation ; la médiation » 54
6. Conclusion 59
7. Annexe 1 : Esquisse d'un panorama des médiations 60
Introduction 60
1. Un premier élagage : distinguer la médiation des autres formes d'intervention en vue de résoudre les conflits 60
1.1. La médiation, une intervention spécifique de tiers entre des parties en conflit réel ou potentiel 60
1.2. Les médiations se distinguent des autres interventions par plusieurs critères 62
2. Des courants en médiation aux genres professionnels 63
2.1. La médiation intégrative ou médiation sur intérêts : 63
2.2. La médiation systémique 64
2.3. La famille des médiations du langage 65
2.4. La médiation humaniste 66

2.5. La médiation transformative 66
2.6. La médiation linguistique ou narrative 67
2.7. Une schématisation 67
3. Une modélisation pour s'orienter dans le territoire des médiations 68
4. Conclusions provisoires et prochaines étapes 69
8. Annexe 2 : transcriptions de l'entretien n°7 71
9. Annexe 3 : professionnels rencontrés 77
10. Annexe 4 : Lexique 78
11. Annexe 5 : Bibliographie 86
1. Liste des sources classées par numéro de référence 86
2. Liste des sources classées par auteur 90

1. Introduction : origines, ressources et définitions

1.1. Origine et projet

En mars 2016, Médiations Plurielles organisait une session de « conversations et controverses » sur l'opportunité ou le péril que la Justice du XXIème siècle représentaient pour la médiation. Lors de ces débats, un appel à travailler sur la profession* et le métier* fut lancé. Cela catalysa le projet de ce mémoire. J'apprenais au CNAM la médiation ; j'y avais appris la psychologie du travail et plus particulièrement la clinique de l'activité[1] ; je me préparais à quitter mon métier de cadre dirigeant pour me consacrer pleinement à la médiation ; j'avais envie de prendre le temps d'une réflexion qui tisserait ces différents fils de ma vie professionnelle et universitaire et qui, aussi, aurait l'ambition de poser une pierre pour l'édifice d'une réflexion collective sur ces sujets brûlants pour la médiation vue comme profession*. La question, qu'explore le présent travail, m'est donc venue pratiquement immédiatement à l'esprit : *en apprenant la médiation, est-ce que j'apprends un métier ?*

* Les termes suivis d'une astérisque sont définis dans le lexique à l'annexe 4

[1] J'ai suivi les cycles A et B du parcours « psychologue du travail » de 2005 à 2011 parallèlement à mon activité professionnelle. Je n'ai pu réaliser la dernière année (cycle C), notamment en raison de son incompatibilité avec mes occupations professionnelles. Cette formation m'a passionné et m'a beaucoup apporté dans mon métier. Elle s'inscrivait aussi pour moi dans un parcours de formation à la médiation à laquelle je me destine depuis longtemps.

La question m'intéressait pour elle-même : entamant un parcours d'apprentissage, je désirais réfléchir à la nature de ce que j'allais apprendre selon au moins deux axes. Celui du savoir : connaissance ? Savoir-faire ? Ou savoir-être ? Celui de la pratique : la médiation est-elle une « praxis » ou une « theoria » ? En bref, s'enseigne-t-elle ? S'apprend-elle ? Ou se transmet-elle ? Mais c'est aussi et peut-être surtout la confusion entre les champs de la profession et du métier, que nous allons distinguer plus bas, qui me mettait en ébullition. Il me semblait qu'à vouloir protéger la médiation par une identité sociale, voire un statut, le débat oubliait les fondations sur lesquelles devrait éventuellement se construire cette identité, à savoir le métier, le faire, l'activité sociale. Encore fallait-il se doter des moyens et des concepts pour explorer et pouvoir (se) parler de la médiation comme travail. C'est à quoi ce présent texte tente de contribuer, avec un parti-pris : questionner le métier de la médiation principalement à l'aide des concepts de la clinique de l'activité.

1.2.Les ressources d'un apprenti

Cette réflexion s'enracine dans un parcours d'apprentissage qui se poursuit encore. Le Trésor de la langue française définit ainsi « apprendre »: « Acquérir par l'entraînement la maîtrise des procédés* ou des mécanismes permettant de se livrer à une activité déterminée générale ou professionnelle. *Apprendre une technique, un métier, un savoir faire** ».

Apprendre un métier, c'est essayer d'y rentrer et c'est aussi faire rentrer le métier (en soi). Il s'agit donc d'un temps particulier où beaucoup de questions, que les praticiens confirmés ne se posent plus, font obstacle pour l'apprenti et sont autant de ressources, de moments privilégiés, mais aussi inquiétants, où il se trouve confronté aux difficultés de la rencontre entre soi et le métier. C'est particulièrement vrai pour la médiation où, comme pour beaucoup d'autres métiers de la relation*, le savoir à acquérir se situe plus du côté d'un savoir-être* que de celui des connaissances objectives (connaissances académiques).

Il fallait un contrepoint à cette position de débutant que j'ai trouvé en allant rencontrer, pour ce travail, des professionnels[2] que j'ai interrogés sur leur pratique du métier. Leur éclairage ajoute à la transmission de nos enseignants[2]et me fut très précieux dans mes réflexions.

J'apprends pour pratiquer (un métier ?) et les terrains auxquels je me destine sont la médiation familiale et la médiation des conflits du travail. Ces deux terrains reviendront donc souvent dans les exemples pris ici.

[2] Leur liste ainsi que celle de nos enseignants figure en annexe 3

Sur le terrain de la médiation en général et de la médiation familiale en particulier, je suis toujours surpris de l'inégalité des sexes en faveur des médiatrices. Il s'agit de professions féminisées voire très féminisées. Il m'a semblé dès lors incorrect –bien que conforme à la grammaire- d'employer sans cesse le masculin « médiateur(s) » pour désigner les praticiens qui sont, 8 fois sur 10, des praticiennes. Au-delà du clin d'œil et d'une modeste tentative de renverser les genres et les conventions, il y a, peut-être à mon insu, à relire et à faire relire ce texte, un questionnement sous-jacent sur le féminin et le masculin et sur le « neutre » qui ni chez moi, ni dans la langue française, ni, semble-t-il en médiation, n'existe vraiment.

Ma position d'apprenti me fait donc regarder le métier d'un point de vue particulier, momentané et un peu privilégié, avec l'innocence, la naïveté et l'ignorance du débutant. Mes premières pratiques et expériences ainsi que les embûches rencontrées –ce qui a fait et fait encore question pour moi- constituent aussi le matériau et la grille de sélection pour les sujets que je vais plus particulièrement traiter.

Avant de s'attaquer, donc, au métier, tentons d'y voir clair sur le sens que nous donnons à ce mot et à son objet, la médiation.

En complément de l'introduction, synthèse de la soutenance

A l'issue de la soutenance, il m'a paru nécessaire de compléter cette introduction. Ayant laissé de côté ce travail pour quelques temps puis ayant eu à son propos un dialogue soutenu avec le jury, j'ai pris un peu de distance par rapport à lui. Mon cursus professionnel s'est jusqu'ici déroulé dans le monde de l'entreprise, de la gestion de projet et du management où j'ai très vite découvert, pratiqué puis approfondi la négociation raisonnée qui m'a mené à la médiation. Je m'étais forgé de celle-ci une vision claire : des trois objets d'une négociation (les personnes, le contenu, le processus), le médiateur prend en charge le processus et soutient ainsi les personnes dans leur négociation. Cette vision a été chamboulée par les approches bien différentes proposées dans le cadre du certificat. Ce trouble enrichissant a fait passer mon travail d'une enquête sur le métier de la médiation à une quête de la médiation, une quête presqu'identitaire. Et c'est de cette chasse mouvementée à la poursuite d'un « furet qui s'échappe toujours » dont le texte ci-après, avec ses tours et ses détours, témoigne. Mon projet initial d'une enquête « linéaire », dont on trouvera une restitution dans l'annexe 1 (Annexe 1 : Esquisse d'un panorama des médiations, p.60) s'est transformé en un texte plus tourmenté, plus « entrelacé », peut-être moins lisible mais aussi plus authentique, car plus proche de mon questionnement personnel : je quittais un champ professionnel et un métier circonscrits pour me lancer dans un nouveau métier que je croyais à tort déjà connaître et dont je devais à nouveau me (re)saisir.

Tout au long de cette quête, je n'ai pas abandonné mon projet initial de « défricher » le métier, d'essayer d'ouvrir la voie pour d'éventuels travaux ultérieurs sur ce soubassement de la profession que constitue le faire, l'agir du métier. Un mémoire n'y suffit pas et il en

faudrait plusieurs pour approfondir les nombreuses questions rencontrées au cours de cette exploration qui la relancent sans cesse et peuvent aussi laisser le lecteur sur une impression d'inachevé. Parmi ces questions ouvertes : la généalogie du cadre, le statut du langage et du corps comme « instruments» du médiateur et de la médiation, les conditions favorisant le déclenchement des médiations psychiques et leurs relations au processus de médiation comme activité sociale, l'objet –les objets- du travail du médiateur, l'utilisation du modèle de l'activité issu de la clinique de l'activité pour rendre compte du réel de l'expérience de médiation et, bien sûr, les questions relatives à l'enseignement et à la transmission de la médiation et celles qui ont trait aux relations entre le métier et la profession.

J'ai dû m'immerger –et avec moi, le lecteur- dans un « référencement théorique très vaste » et qui paraît pesant si on oublie la dimension exploratoire et de recherche de mon projet. A cette dernière, je contribue aussi par mon inclination à modéliser des phénomènes complexes et qui s'y laissent difficilement réduire. Cette tendance quelque peu névrotique va certainement à l'encontre de l'esprit de la médiation qui savoure humblement la complexité et la singularité de toute situation réelle. D'où, peut-être, la question : « faut-il comprendre pour apprendre ? » et pour pratiquer ?

La question initiale persiste : « Finalement ai-je appris un métier ? » ou pour le dire autrement « A partir de quand se sent-on prêt, légitime pour exercer le métier ? » J'en ai (ap)pris la part qui peut s'enseigner (telle que les règles déontologiques, les méthodes et les gestes à faire et ceux qu'il faut éviter…), celle que l'apprenant dans un dialogue silencieux (une médiation !) entre l'enseignant absent-présent et lui-même ressasse, élabore et transforme en une posture et une éthique initiales (lesquelles devront sans cesse être reprises). Mais il me reste largement à éprouver la part insaisissable, celle que les aînés tentent de transmettre, et qui vient de et avec l'expérience et qui laisse ma quête inachevée. Mais n'est-ce pas le cas de bien des métiers que de s'acquérir par un long chemin d' « appropriation, d'identification et d'expérimentation » ? Nous tombons ici sur la vaste question de la compétence qui est à double face : la face des gestes appris, répétés et réfléchis (celle qu'explore ce mémoire) et celle de la légitimation sociale notamment par les pairs et les certifications, qui relève de la profession. De ce point de vue, on peut se demander « si le pari de l'existence du métier ne serait pas, au médiateur, un supposé nécessaire (mais aussi un supposé incertain), comme l'est à la médiation, le supposé savoir-faire du médiateur par les médiés ? »

Les concepts de la clinique de l'activité largement utilisés dans mon travail sont méconnus et difficiles à vulgariser. Ils m'ont paru pertinents pour me saisir d'un métier symbolique, c'est-à-dire d'un métier dont le langage et le dialogue constituent la matière essentielle. J'ai sans doute ainsi compensé la frustration de n'avoir pu mener jusqu'à son terme le parcours de psychologue du travail. Je me rends compte que je demande au lecteur l'effort supplémentaire d'intégrer ces concepts pour me suivre dans cette quête et, s'il le veut bien, se saisir à son tour du métier.

Entre la clinique de l'activité et la médiation, il me semble qu'existent de nombreux ponts qui mériteraient d'être enjambés par les habitants des deux rives. L'un d'eux a retenu

l'attention du jury. Exerçant un métier dans le cadre d'une profession, les médiateurs sont sans cesse tentés de « développer un marché », leur permettant de vivre de leur métier, à l'ombre de la profession. Les conditions de développement de ce marché questionnent l'éthique de la médiation et celle des médiateurs et il convient de s'interroger sans cesse sur le danger d'un retournement ou d'une intrumentalisation de la médiation. Ce n'est pas là que réside la moindre nécessité d'investiguer le métier et d'établir des collectifs de praticiens autour de la réflexion, de la recherche et de l'élaboration du métier pour le défendre des dérives de la profession.

Le jury a questionné mon application du modèle de l'activité à la médiation et le dédoublement qui s'opère, par construction, dans le processus de médiation entre d'une part le processus dialogique conduit par le médiateur entre les personnes et, d'autre part, le processus psychique inter et intra subjectif qui relève de ces dernières et au terme duquel leurs représentations et leur rapport à leur conflit auront peut-être été modifiés. Cette mise en abyme de la médiation que je décris et explore conduit à envisager les grands invariants du métier (éthique, cadre, processus, procédés, gestes) à deux niveaux ou dans les interrelations entre ces niveaux. Que j'aie tort ou raison, je serais satisfait si mon modeste travail pouvait continuer de susciter des controverses professionnelles de ce type qui nous mettent fructueusement au travail sur notre métier. Le métier –ou plutôt l'ouvrage- dont Boileau disait : « Vingt fois sur le métier remettez votre ouvrage/Polissez-le sans cesse et le repolissez/Ajoutez quelquefois, et souvent effacez. »

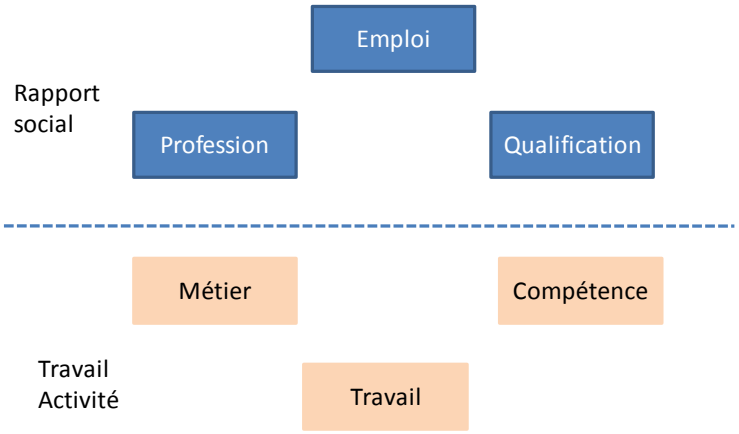
2. En définissant, en instituant

2.1.Définition du métier, plan et questions méthodologiques

Entendons-nous d'abord sur la distinction entre profession* et métier*.

2.1.1. Distinction entre métier et profession

Nous suivrons M.Autès[3] qui propose le schéma suivant :



Avec la profession*, nous sommes dans le champ social, du statut, de la rémunération, de l'identité aussi ; avec le métier* dans celui de l'activité, des arts de faire, de ce qui est mis en œuvre. Comme le montre la disposition du schéma, le métier fonde la profession*.

Le mot « métier* » vient d'une contraction de mysterium (le mystère) et ministerium (« le service », « l'office », au sens liturgique) et dit bien les deux faces du travail : la transpiration et l'inspiration. Le florilège d'expressions qui utilisent « métier » pour désigner l'activité, le geste, l'expérience incorporée –avoir du métier, être du métier, etc…- nous ramène à l'activité et donc à la définition du métier selon la psychologie du travail et plus particulièrement la clinique de l'activité.

2.1.2. Le métier, une relation dynamique

Le métier est défini, par les cliniciens de l'activité[4], comme une structure dynamique, « une discordance créatrice –ou destructrice- entre les quatre instances en conflit d'une architecture foncièrement sociale. Le métier au sens où nous l'entendons est finalement à la fois

[3] Autès, M. (78) pp.223 et sq. **NB : les numéros renvoient à ma référence de l'ouvrage dans la bibliographie.**

[4] On trouvera dans D. Lhuilier (Dir) (95) pp.21 et sq les « filiations » de la clinique de l'activité. Celle-ci est issue de la psychopathologie du travail et s'occupe de la santé au travail. En France, les cliniciens de l'activité sont particulièrement présents au CNAM avec la chaire de psychologie du travail et de clinique de l'activité dirigée par Y.Clot et celle de psychodynamique dirigée par C.Dejours avec une approche différente des problématiques de la souffrance au travail.

irréductiblement *personnel, interpersonnel, transpersonnel* et *impersonnel*. »[5] « Au plan de l'institution et de l'organisation, une première dimension essentielle du métier se définit par l'*impersonnel*, à savoir la conception du travail, sa prescription et l'organisation des tâches. Mais le métier n'est pas tout entier défini par cette dimension, puisqu'il vit ou meurt entre les professionnels dans l'activité et les dialogues qu'ils conduisent sur le réel du travail pour l'entretenir ou non : il est donc également *interpersonnel*. (…) Cette dimension interpersonnelle est en effet un levier du maintien et du développement d'une autre instance : de l'histoire collective qui relie ces professionnels entre eux, mais aussi à leurs prédécesseurs historiques et aux jeunes qui arriveront demain. C'est là la troisième dimension, le métier dans sa dimension *transpersonnelle*, mémoire de l'histoire, des techniques, des contextes qui ont traversé le métier et qu'il a traversés, qui contribuent à le rendre historiquement « faisable » ; le métier générique aussi désigné comme « genre professionnel» (…) Enfin, une quatrième dimension *personnelle* se définit en tension avec [les] trois autres : chaque professionnel incarne son métier à sa manière. »[6].

Voici donc défini en peu de mots, le métier, ses instances et son développement, c'est-à-dire les relations vivantes ou affaiblies entre celles-ci.

2.1.3. Plan et méthode

Voici également définis la trame et le plan de ce travail qui rend compte de mon projet : explorer peu ou prou les instances du métier exercé par les médiateurs, la médiation (comme activité sociale).

Je ne m'appuie pas seulement sur la clinique de l'activité parce que je la connais un peu mais aussi pour une raison de méthode et de moment dans mon parcours : il s'agit d'explorer le métier de la médiation en appliquant un savoir explicatif (la psychologie du travail) à un objet observé et expliqué (la médiation). Ce faisant, nous nous dotons d'un *cadre d'analyse* qui série et limite (un peu) le champ immense de la question du métier. Par ce focus, des questions pourtant essentielles telles que celles de la subordination, de la rémunération, de la division du travail ou de la professionnalisation* seront négligées. Ici comme ailleurs, tout ne peut être dit ou embrassé, faute de temps, d'espace et de compétences. Ce ne sont pas les questions auxquelles la clinique de l'activité s'intéresse en priorité, même si elles ne lui sont pas étrangères. Celle-ci part de l'activité et est une clinique. Ces deux caractéristiques m'ont

[5] Y.Clot (7) (p.86)

[6] Clot, Y., Lhuilier, D. et alii (63) Quelles connaissances pour l'action en clinique du travail ? Kostulski, K. in agir en clinique du travail, dir.Clot, Y., Lhuilier, D. (2011) p.29

paru pertinentes pour élaborer sur mon parcours de formation à quelque chose qu'il s'agit de saisir, d'une certaine manière, ici.

Dans ce travail, pour appréhender le métier, j'utiliserai donc essentiellement les travaux de la clinique de l'activité, au premier rang desquels ceux d'Y.Clot[7] et de ses collègues. Cette discipline permet une exploration fine de l'activité, fil conducteur principal de ce texte. Pour le second fil qui va de la médiation (activité sociale) à la médiation psychique*, je me suis surtout inspiré des travaux de psychanalystes[8], de pédagogues et psychologues[9] qui prennent souvent leur source chez L.Vygotski –également penseur de référence pour la clinique de l'activité-. Tout au long de mon apprentissage, j'ai été frappé par des similitudes théoriques et pratiques entre la médiation et la clinique de l'activité ; il me semblait qu'elles devaient avoir des « ancêtres communs ». En réalité, des sociologues[10]montrent qu'elles appartiennent à la grande famille des « métiers de la relation* » ou du « travail sur autrui* »[11]. Ce troisième fil des connexions de la médiation avec des métiers proches nous donnera un contre-point éclairant et riche.

Définir n'est pas finir mais plutôt démarrer ou poursuivre ; s'entendre (à peu près) sur ce dont on parle. J'ai donc cru utile de faire un lexique des concepts les plus utilisés ici et qui sont signalés par un astérisque (annexe 4). Certains d'entre eux comme *activité, conflit, médiation* et *métier* qui reviennent très fréquemment appartiennent au lexique mais ne portent pas d'astérisque pour ne pas (trop) alourdir le texte.

2.2.La nébuleuse des significations* du mot « médiation »

2.2.1. Retenir une « signification* » ?

La « polysémie » du mot médiation est constamment soulignée[12]. Le moins que l'on puisse dire est que les « médiateurs » n'ont pas le monopole du terme qui désigne leur activité et cela crée, chez eux et leur public, une confusion que beaucoup constatent[13] et regrettent[14] car il est difficile de faire exister une chose qu'on ne peut désigner ou dont la désignation est floue.

[7] Y.Clot (106), (119) et (127), P.Molinier (57), K.Kostulski (46)
[8] J-C.Rouchy et la revue Connexions (124) & (125), C.Vacheret (120)
[9] Notamment D.Peraya et J.Rézeau in (42), (43), (129), les canadiens I.Chouinard, Y.Couturier et Y.Lenoir (37), (41), (94), (121) et A.Cardinet (130)
[10] M.Autès (49) et (78), L.Demailly (79) et F.Dubet (80).
[11] L'expression est de F.Dubet (80)
[12]Bensimon, S., Bourry d'Antin, M;, Pluyette, G. (81) p.4
[13]Stimec, A (87)
[14]Guillaume-Hofnung, M. (86) p.1

Bensimon, Bourry d'Antin et Pluyette résument : « (…) les innombrables définitions proposées ne sont jamais que variantes et variations autour de l'essentiel :

- deux ou plusieurs parties ;
- constamment libres ;
- constamment maîtresses de leur affaire ;
- seules à décider, épaulées de tous conseils de leur choix ;
- un désaccord (ou accord) délicat ou difficile à régler ;
- un tiers librement accepté, indépendant et neutre ; le médiateur ;
- une confidentialité absolue de la part du médiateur ;
- une promesse de confidentialité des parties »[15]

Ce « flou terminologique » a au moins deux origines : la diversité des pratiques (sociales) de médiation et le chevauchement et la dispersion sémantiques des significations les plus usuelles du terme « médiation ».

2.2.2. La diversité des pratiques de médiation

La première raison tient dans le foisonnement des pratiques de médiation. Cette« pluralité », mise en exergue au CNAM (Certificat de compétence : « les pratiques de la médiation »), fait l'objet d'une partie de la littérature sur la médiation qui définit et distingue les différentes pratiques[16].

Ce phénomène, que j'ai rencontré comme un obstacle dans mon parcours d'apprentissage, est devenu une ressource pour moi. Tenter de cataloguer et de différencier, la diversité des pratiques, m'a permis de cerner le métier, ses contours, ses reliefs, ses questions clivantes, de faire une carte des territoires. Ce panorama, préalable à ce travail, est restitué en annexe 1.

2.2.3. La médiation dans le champ des sciences humaines et de la psychologie

L'autre facteur qui vient troubler le tableau sémantique de (l'activité de) médiation provient de la diversité des usages du mot médiation en français généralement, et plus particulièrement dans les sciences humaines[17].

D'une manière générale, « médiation » renvoie à trois notions :

- la position spatiale « entre-deux » ou « inter » ou « milieu ». Médiation peut alors s'appliquer à toute intercession (comme dans le Christ « médiateur, entre Dieu et les

[15]Bensimon, S., Bourry d'Antin, M;, Pluyette, G. (81) p.4.

[16]A titre d'exemple les ouvrages de JP.Bonafé-Schmitt et al (123), de J.Faget (66) et aussi (73) où J-F.Six, en 1995, avance la distinction entre médiateur-citoyen et médiateur-expert ou institutionnel. En 1998, un colloque à l'Essec (34) mettait en discussion les modèles de médiateurs et le « médiateur- modèle ».

[17] A.Cardinet a fait une recherche philologique éclairante sur les différentes significations* de médiation in (130) qui montre l'ubiquité sémantique de cette notion.

hommes) ou intermédiation (comme le médiateur (« institutionnel ») d'un organe de presse par exemple). Ce sont ces significations* qui expliquent les usages de « médiation/médiateur culturel(le) » pour désigner un intermédiaire entre savoirs scientifiques ou culturels et les publics ou bien « médiateur social » pour désigner une personne capable de relier des publics marginalisés et la société[18].

- L'opposition temporelle entre ce qui est immédiat et ce qui ne l'est pas. Qui agit par intermédiaire. Médiat se dit d'un effet qui ne se produit pas de suite ou d'une association (d'idées) qui part d'une prémisse laquelle évoque, souvent inconsciemment, une autre proposition qui aboutit à l'idée finalement associée.
- Enfin, la racine « med », même si ce n'est pas étymologiquement correct, évoque remède, médecine etc..

On serait ainsi tenté de dire de la médiatrice qu'elle s'intermédie pour remédier au blocage des médiations antérieures ayant abouti à la situation conflictuelle[19].

En psychologie, à la suite des travaux de L.Vygotski, renouvelés et poursuivis par de nombreux chercheurs[20], la médiation joue un rôle central dans les fonctions psychologiques supérieures et dans leur développement.

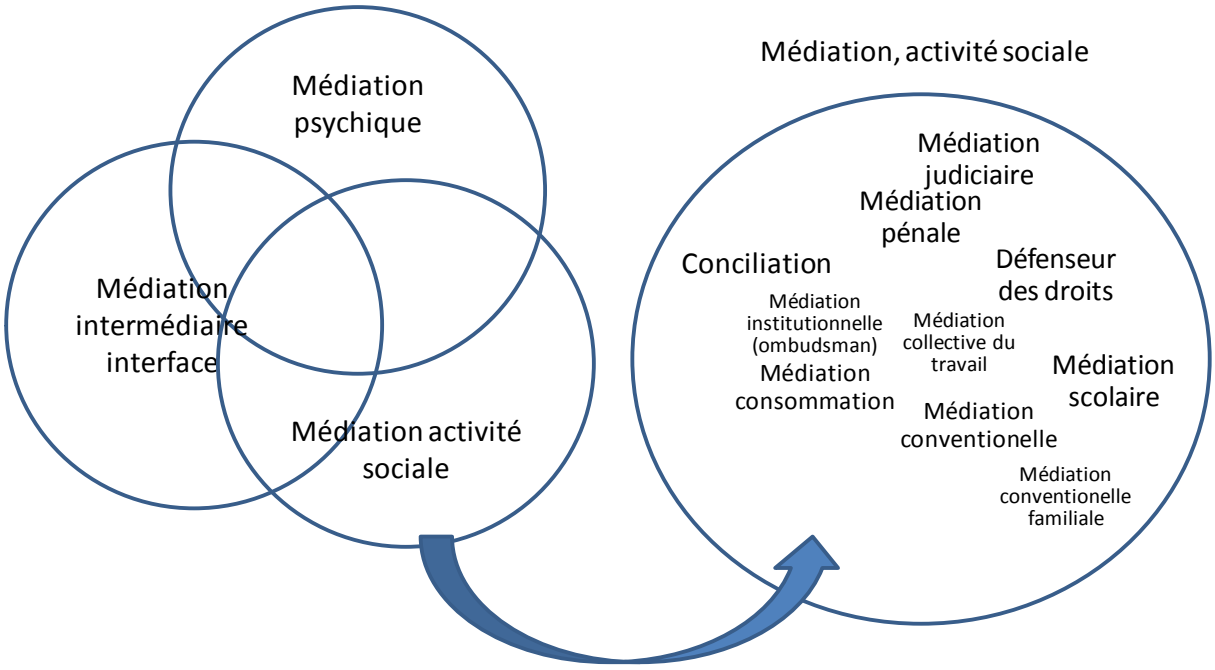
L.Vygotski distinguent les fonctions psychologiques supérieures, celles qui sont proprement humaines et qui se caractérisent par « des activités médiatisantes », c'est-à-dire qui développent un rapport au monde intermédié par des signes ou des instruments, au premier rang desquels figure le langage. Le développement de ces fonctions se réalise dans un double mouvement, d'abord inter-subjectif, puis, intrapsychique. Ainsi, l'enfant entend un mot de l'adulte, puis se le répète avant d'être capable de l'utiliser. Dans ces médiations, les signes (le langage) et autrui jouent un rôle de médiateurs ; ils sont à la conscience et au monde intérieur, ce que les outils sont au monde extérieur pour l'homme. La médiation cognitive ou psychique* met donc en jeu le langage et autrui et est inhérente à la construction de nos fonctions de représentation du monde et à notre rapport à celui-ci.

Annie Cardinet, dès 1995, partant du domaine de la pédagogie et des expériences d'apprentissage médiatisé de Feuerstein, a recherché les liens entre la « médiation interpersonnelle » (ce que nous appelons ici, la médiation comme pratique sociale) et la « médiation intrapersonnelle » (que nous nommerons avec elle « médiation cognitive » ou

[18] Voir notamment Chouinard, I. Couturier, Y., Lenoir, Y. (37) pp.8 & 9 qui citent en l'amplifiant Freynet, M-F. (39).
[19] Je dois cette synthèse, ainsi que d'autres idées ou contre-idées de ce mémoire, à Bernard Benattar.
[20] Voir notamment Vygotski, L. (91), Kostulski, K. (46), Clot, Y. (dir) (90), Vergnaud, G. (92)

« médiation psychique »). Nous y reviendrons en dernière partie (page 54, Vers une synthèse ? « Une médiation ; la médiation »). Elle note un mouvement commun, « une double fonction de la médiation : séparer ou identifier / lier ou re-lier. »[21]

Nous pouvons donc schématiser les champs sémantiques de la médiation ainsi :



En résumé, la médiation est omniprésente, protéiforme et co-présente aux notions de séparation, lien et relation. D'où le « flou terminologique » : la médiation brille au centre de trois halos sémantiques et, quand le télescope pointe sur son acception d'activité sociale, une nouvelle galaxie apparaît et, avec elle, de nouvelles significations, la médiation semble se subdiviser de nouveau dans les multiples formes de sa pratique. Il est donc difficile d'en « retenir une signification* ». Les tentatives pour réserver l'usage du terme médiation à la dénomination de cette pratique sociale sont fort heureusement vouées à l'échec ; leurs auteurs devraient s'en consoler en observant que peu d'activités portent également le noble nom du phénomène psychique avec lequel elle a partie liée.

2.3.Conclusion : une nécessaire focalisation

Face à l'immensité du champ sémantique de la médiation, même réduite à sa pratique sociale et professionnelle, et celle de la question du « métier », j'ai choisi un angle de vue limité, mais adapté à ma position d'apprenant, pour les investiguer : celui de la clinique de l'activité et de sa définition du métier, vu comme un ensemble dynamique entre les instances* personnelle, impersonnelle, interpersonnelle et transpersonnelle de l'activité. En outre, cette longue focale

[21] In (130) début du chapitre 4.

s’appliquera à des questionnements et des expériences qui m’ont marqué dans mon parcours d’apprenti.

3. Face au prescrit

L'instance impersonnelle du métier, celle qui contient son prescrit, se présente comme un biface. D'un côté, l'exigible social –qu'est-ce que la société attend du métier ?De l'autre, l'exigence professionnelle –quelles sont les règles que le métier se prescrit pour faire ce qui est à faire ?

3.1.L'exigible social

Chacun peut poser « autour de lui » la question « qu'est-ce qu'un médiateur et à quoi sert-il ? ». La réponse est d'abord un silence, une hésitation, puis souvent une demande de précision ou de confirmation sur l'activité de médiation et enfin quelque chose qui tourne autour de « régler un problème qu'on a avec une personne ou une administration ».

Un récent colloque tenu à l'invitation de la Cour d'appel de Paris (31/03/2017, « osez la médiation familiale ») permet de photographier un état de l'exigence de la société vis-à-vis de la fonction « médiation familiale ». C'est une perspective intéressante : une profession* s'épanouit à la mesure de la demande sociale ; on peut faire l'hypothèse que plus celle-ci est forte et exigeante, plus le métier prospère et se développe. Sonder l'exigence sociale vis-à-vis de la médiation en examinant ce que la justice et le droit attendent de la médiation familiale et lui prescrivent, c'est tenter de mesurer la vigueur de cette demande sociale.

Rappelons qu'en 2014, les juges aux affaires familiales français ont été saisis d'un peu plus de 380 000 affaires alors que les 259 services ou associations de médiation conventionnées par la CAF traitaient sur la même période 18 205 médiations (de toutes origines), soit un rapport de 4,8%. La Cour d'appel de Paris ne fait guère mieux malgré ses efforts (30 médiations « ordonnées » sur 400 décisions rendues par une chambre familiale sur les mois précédents le colloque du 31/3[22]). Au plan national, 65% des médiations familiales étaient conventionnelles (dont 28% résultaient d'un conseil émanant d'un personnel ou auxiliaire de la justice)[23].

L'une des conseillères de chambre parlait joliment à propos de la médiation de « chemin de traverse » pour la justice.

On sait que, d'une manière générale, le référentiel législatif et réglementaire sur la médiation est fort touffu et épars[24]et peut se résumer ainsi :

[22] Journal Spécial des Sociétés (96) p.9

[23] Sauf celles qui concernent la CA de Paris, ces statistiques sont issues de (98)

[24] Comme le montrent les très nombreux articles qui tentent de faire la synthèse du concept de médiation dans la règlementation (voir notamment Fricero, N., Butruille-Cardew, C., Benraïs, L., Gorchs-Gelzer, B., Payan, G. (64) et Fricero, N. (97) sur lesquels je m'appuie essentiellement pour l'exploration rapide de ce référentiel. La loi 2016-1547 (J21) comporte 115 articles et cite 38 fois la médiation. Elle modifie notamment le code de l'organisation judiciaire, le code civil (introduction à titre expérimental de l'obligation de tentative de médiation

- le corpus légal converge sur une définition unifiée des processus amiables de règlement des différends extra-judiciaires qui englobent indifféremment la conciliation et la médiation : « La médiation régie par le présent chapitre s'entend de tout processus structuré, quelle qu'en soit la dénomination, 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 elles ou désigné, avec leur accord, par la juridiction. »[25]
- Depuis 1995 et la transposition de la directive européenne de 2008, le corpus légal encourage formellement la médiation, notamment en matière familiale (lois du 4 mars 2002 et du 26 mai 2004)entre autres en prescrivant une recherche de solution amiable antérieurement à la saisine judiciaire (décret du 11 mars 2015). De ce point de vue, le législateur, plus ou moins suivi par l'Etat et les juridictions, est prolixe pour ce qui concerne l'articulation du «chemin de traverse » de la médiation dans la procédure judiciaire[26].
- En revanche, il hésite, voire se réfrène, à normer le processus* de médiation. Outre une définition rappelée ci-dessus, le législateur enjoint au médiateur d'accomplir « sa mission avec impartialité, compétence et diligence ».

Sur ce dernier point, N.Fricero, dans sa présentation de l'état du droit de la médiation familiale au colloque, renvoie aux codes de déontologie* émanant des associations professionnelles et la Présidente Arens explique : « Mais il faut conserver à l'esprit que la médiation est un processus libre et souple. Il existe, selon l'expression de la professeure Michèle Guillaume-Hofnung, une unité fondamentale de la médiation. La corseter ou la rigidifier en la transformant en une procédure, tentation naturelle de certains juristes, ne pourrait que la dénaturer et la priver de tout intérêt. »

---

préalable à la saisine du juge des affaires familiales, dans certains cas), le code de procédure civile (notamment liste des médiateurs auprès des tribunaux, action de groupe et médiation), et le code de justice administrative (introduction de la médiation dans la procédure administrative)

[25]Définition de la médiation, (Art.1 de l'ordonnance n° 2011-1540 du 16 novembre 2011 portant transposition de 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) que la loi du 18 novembre 2016 portant modernisation de la justice du XXIème siècle reprend.

[26] Notamment en rappelant le pouvoir de conciliation du juge et son pouvoir d'enjoindre les parties à s'informer sur la médiation. Voir aussi la Tentative Préalable de Médiation Familiale Obligatoire (TMFPO) expérimentée depuis la loi de décembre 2011, en matière familiale pour la réouverture de jugements, dans certaines cours et que la loi du 18 novembre 2016 a élargie et prorogée à 11TGI (décret du 16/03/17). Voir aussi les nombreuses dispositions sur l'homologation des accords de médiation par le juge.

Salubre souci que de laisser à la médiation, sa « dynamique » propre et intacte, mais qui peut se lire aussi comme un désengagement qui transparaît dans les mots introductifs au colloque de la même Présidente Arens:

« Les discours l'encourageant et la promouvant [la médiation],même s'ils sont de plus en plus nombreux et proviennent d'horizons très divers, resteront peu productifs tant que ne seront pas traitées certaines questions tenant à la définition de la médiation, à l'information et aux incitations financières pour y recourir, à la qualité, la formation et la déontologie des médiateurs, ainsi qu'à la structuration de la médiation dans les juridictions. » [27]

Si la médiation veut rester libre et ne pas rendre de comptes, elle le paie sans doute, en retour, par une société qui ne compte pas (trop) sur elle.

La réalité est moins tranchée que cela : ainsi, sous la pression des financeurs et des institutions qui emploie la médiation et des médiateurs, ce courant de normalisation (aussi appelé « professionnalisation* ») investit doucement le métier et son prescrit. Les exemples les mieux connus sont l'obligation faite aux services et associations de médiation familiale conventionnés par les CAF de recourir à des médiatrices titulaires d'un diplôme d'Etat, lequel a fait l'objet d'une normalisation et d'une codification[28] menée sous l'égide du Conseil National Consultatif de la Médiation Familiale[29].

3.2.La médiation est-elle « normalisable » ?

3.2.1. Tenter l'impossible

L'ISO, organisme international de standardisation, qui fait référence dans le monde industriel commercial et, de plus en plus, dans celui de l'administration, a édicté des recommandations pour le « management de la qualité », c'est-à-dire, en quelque sorte, une méta-norme des normes. S'il fallait chausser les lunettes d'un normalisateur –ce qui sans doute répondrait aux vœux d'une clientèle potentielle de la médiation- et entamer un travail de normalisation de la médiation (horresco referens !), il faudrait obéir aux sept « PMQ » (« principes de management de la qualité »). Remarquons que cette démarche rejoint le grand débat sur les difficultés d'évaluation des « mesures de médiation » (pour parler comme la justice). La plupart des praticiens que nous avons rencontrés s'en remettent aux personnes elles-mêmes pour juger de la réussite ou de l'échec d'une médiation et disent qu'il y a souvent un écart, sur

[27] Journal Spécial des Sociétés (96) p.3

[28] Voir Ministère affaires sociales (100) qui codifie les référentiels d'activités et de compétences auxquels ce diplôme doit préparer.

[29] Voir Redouin, M-O. (101) et Dahan, J. (109) pour un éclairage sur l'histoire de la médiation familiale en France.

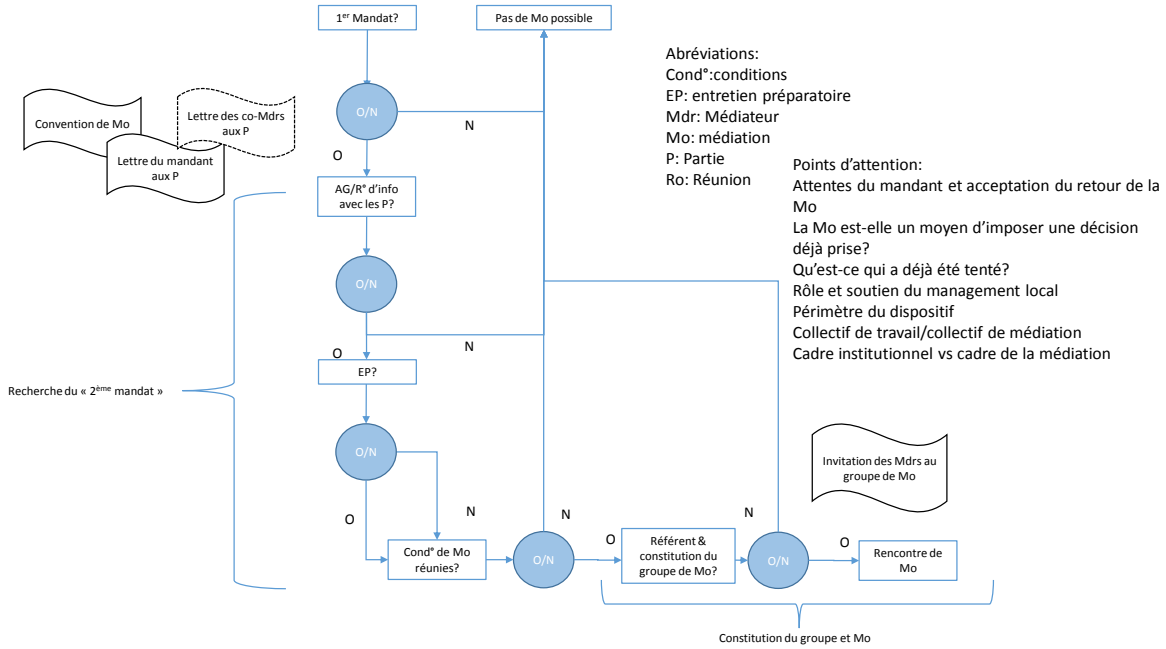
ce sujet, entre ce qu'ils ont pu percevoir et le retour que leur en ont fait les personnes, le cas échéant. Ces questions de la satisfaction des clients, de « la création de valeur » pour eux et de la capacité d'ajuster ce qui est fait en vue d'optimiser cette satisfaction sont au cœur de la démarche ISO. Les travaux des cliniciens du travail et des psychodynamiciens montrent que la santé au travail a à voir avec le sens* et la qualité de celui-ci. Connaître l'utilité sociale de la médiation et la qualité de cette « prestation » n'est donc pas nécessairement qu'une question posée par les financeurs, les institutions qui portent les programmes ou les commanditaires[30].

A notre sens, même si les principes de management de la qualité sont relativement généraux et pourraient partiellement être adaptés à la médiation, les projets de normalisation passent généralement par une description écrite fine des processus* mis en œuvre (par exemple : prospection, commande, pré-médiation, médiation, post-médiation, facturation et recouvrement, documentation juridique et contractuelle etc…) accompagnée de procédures*, d'enregistrement et de traçage de l'activité, d'audit voire d'indicateurs de performance qui semblent tout à fait hors de portée des médiateurs et des (petites) structures dans lesquelles ils interviennent et orthogonaux à l'esprit de la médiation. La question centrale de la confidentialité ferait sans doute échec à toute tentative pratique de déploiement de tels projets, notamment en raison de la question de la traçabilité de l'activité.

3.2.2. Une expérience personnelle

L'une des spécificités de la formation du certificat réside dans le savoir-faire* peu à peu capitalisé et partagé de certain(e)s de nos aîné(e)s en médiation collective (du travail). A l'issue de la session réservée à ce sujet, j'ai mis, sous la forme du logigramme suivant, ce que j'avais compris des différentes étapes de la phase de pré-médiation :

[30] Dans le même ordre d'argumentation, JP.Weldon indiquait récemment lors d'une conférence à Nanterre que le développement de la médiation transformative aux EU et au Canada provenait non seulement du succès du programme REDRESS à l'US postal mais aussi de l'évaluation systématique de ce programme et des médiations transformatives par L.Bingham. Voir : https://www.youtube.com/watch?v=o2xw6_jC64g (consulté le 13/03/17)



Ce logigramme correspondrait, de manière assez simplifiée, à un diagramme de flux décrivant le processus* de pré-médiation en médiation collective, puisque l'on passe d'un « entrant » (« idée d'une médiation ») à un « extrant » (« réalisation ou non d'une rencontre plénière »), avec des tâches* homogènes, corrélées et interactives.

Quelques mois plus tard, j'ai eu l'occasion de participer à une médiation collective où nous avons mis en œuvre ce processus*. J'avais à l'esprit ce logigramme ; pour mon co-médiateur très expérimenté, son contenu était incorporé comme une seconde nature et la somme de ses expériences vécues et réfléchies ne se réduisait sans doute pas à une image mentale et quelques embranchements illusoirement logiques. Face aux embûches du réel, j'ai pu de nouveau faire l'expérience de la distance entre « travail prescrit » et « travail réel » qui est l'un des invariants du travail mis à jour par les ergonomes de tradition francophone[31]. Mon image mentale simplifiée me servait d'étai au milieu de la tempête ; l'expérience de mon partenaire lui permettait de réinterpréter le réel en cours de l'action et de réaliser ses intentions au profit des personnes concernées qui, elles, bien sûr, interagissaient dans ce processus* dont elles n'avaient pas grande idée et dont elles étaient pourtant des acteurs déterminants.

L'approche par processus* –et qui pis est par procédure*- se heurte, pour les métiers de la relation*, à des apories bien repérées, qui tiennent au caractère réactif et imprévisible de l'interaction avec l'autrui. De deux choses l'une, (i) soit nous considérons les personnes

[31] Pour une présentation de cette dichotomie, voir Molinier, P. (57), ch.III p.66 et sq. et Clot Y. (106) p.207 et suivantes pour un renouvellement complet de ces notions.

concernées (« médiants éventuels ») comme co-actants dans le processus* et il faudrait alors leur enseigner préalablement la tâche*(ils en reçoivent une information partielle lors de la réunion générale initiale, mais pas comme si on « transférait la tâche* » à des opérateurs) ce qui est peu réaliste, (ii) soit les « médiants éventuels » sont considérés comme un « matériau » (comme si on manipulait une information ou une matière inerte) et ceci est évidemment encore moins réaliste. Donc l'utilité de la tâche* prescrite, en tout cas sous la forme d'un logigramme (forcément) simplifié nous paraît douteuse, au moins comme prescription de la tâche*.

Pour rappel, nous savons aussi que l'authenticité fait la qualité de la relation et elle ne s'exige ni ne se prescrit : « un sourire ne se met pas en procédure et ne se commande pas ».

En revanche, ce logigramme me fut très utile comme carte mentale donnant un modèle du territoire qui se déroulait (ou, parfois, se dérobait) sous mes pieds. Tout comme elle me servit d'instrument d'apprentissage. Je connaissais quelques attendus de la pré-médiation, avais un « langage » commun avec mon partenaire, et ce n'était pas rien dans et pour le cours de l'action.

Une dernière remarque : il me serait impossible de faire le logigramme de ce qui a été réalisé ou de ce qui s'est passé (ce qui n'est pas la même chose) ou de ce qui a été vécu. On le voit, déjà, mais nous y reviendrons, la tâche* prescrite se lit tandis que l'activité réelle* se narre (subjectivement).

3.3.Le prescrit des professionnels : l'éthique, le cadre, le processus et la posture

Dans son parcours, l'apprenti médiateur rencontre très vite la question de l'éthique* du métier et trois objets qui en découlent, la comprennent et la matérialisent et qui ne cessent d'être des questions pour moi : le cadre, le processus* et la posture. S'il est un endroit où le métier de la médiation brille comme un phare dans la nuit, c'est bien dans ce triangle éthique*-cadre*-posture. Le parcours d'apprentissage du médiateur consiste à trouver sa posture, à forger son éthique*, c'est-à-dire sa propre incarnation des principes fondateurs de la médiation et de son processus*. Les premiers exercices pratiques consistent justement à s'exercer à présenter le cadre* de la médiation aux médiants*. Chacun et chaque situation convoquent une présentation différente du cadre*, mais celui-ci recèle pour chaque médiateur ses « invariants » qui sont probablement communs à tous les médiateurs. Une des médiatrices rencontrées nous dit :

« Q :Et ce cadre, comment ça se passe…tu leur proposes ou…

R :Il y a les deux aspects, c'est-à-dire il y a des aspects du cadre qui sont un peu invariants, c'est nous qui les imposons. On dit que c'est une heure et demie, on dit que ça coûte XX€, pof, donc voilà c'est invariant que…on leur doit la confidentialité et qu'on fera de rapport à personne et que s'ils nous demandent de témoigner on ne témoignera pas (…) et puis il y a ce que eux peuvent construire de ce cadre, c'est-à-dire de quoi ils ont besoin pour se sentir bien dans cet espace de discussion…donc ils peuvent rajouter des choses [par ex : sur les téléphones portables, sur la pause pour fumer], c'est important pour moi de prendre le temps de discuter de tout ça, que ce ne soit pas une routine. »

En 2009, le code national de déontologie* du médiateur parvient à une synthèse qui s'articule autour de la « posture » et de la professionnalité* du médiateur, des « règles garantes du processus » et de la responsabilité et des sanctions applicables au médiateur. Ce plan fait écho à celui du code de déontologie* des médiateurs familiaux[32] (1990), repris dans « pratique éthique de médiation familiale »[33] qui est le prescrit de la déontologie* aux médiateurs familiaux.

3.3.1. Tentative de généalogie du cadre

Dans ce dernier texte le « cadre* » est omniprésent : le cadre* permet la parole ; a une « fonction de contenance » des émotions et de la violence ; permet de faire « l'expérience de l'altérité » et du dialogue; il est énoncé, posé et garanti par le médiateur.

Cette notion m'a d'autant plus interpelé qu'en clinique de l'activité, le cadre* de l'intervention en est un instrument* essentiel. Le cadre* est lui aussi posé, défendu, rappelé et, pour le dire comme les rédacteurs de l'APMF, il est vide pour que quelque chose advienne en son sein.

Faire l'étude et la généalogie du cadre* en médiation dépasse largement l'intention du présent travail[34]. Néanmoins, il me semble intéressant de rapporter ici que le « cadre* » appartient aux invariants des métiers de la relation* et qu'il est particulièrement actif chez les analystes et thérapeutes qui l'ont théorisé, notamment dans le contexte du travail de groupe, bien avant la « renaissance » de la médiation en France. Les travaux de J-C.Rouchy (revue Connexions)[35]et

[32]Cornu, L. (Dir) et al. (77) Voir note suivante.

[33]Cornu, L. (Dir) et al. (77) Ce texte date de 2003 inclut en annexe le code de déontologie qui date de 1990 et a fait l'objet de quelques retouches successives dont la dernière en 2010. L'APMF travaille depuis quelques années à une refonte de ce livret d'éthique.

[34] Dans (135), C.Denis explicite le cadre en se référant à D.Winnicott, J.Begler, R.Kaës mais ne fait malheureusement pas le passage entre le cadre en psychanalyse et le cadre en médiation. Cette généalogie reste donc à faire, à ma connaissance.

[35] Voir notamment J-C.Rouchy & M.Soula Desroche (125) pp.62 et sq et C.Vacheret (120) la préface, l'introduction, p.147 et la conclusion.

ceux antérieurs de J.Bleger et de R.Kaès qui partent de ceux de W.R.Bion, mettent en exergue les fonctions contenantes et transformatrices du cadre* dans l'analyse singulière ou en groupe. J-C.Rouchy a le mérite de clarifier les choses : le cadre* qu'il préfère nommer « dispositif » -à l'instar de (77)- « fait écran aux événements », c'est-à-dire qu'il faut « séparer » le cadre de l'intervention du cadre institutionnel dans laquelle elle prend place. D'où l'importance de l'institution d'un lieu et d'un temps séparés. Ce dispositif regroupe l'ensemble des règles fixes qui déterminent les rapports de l'analyste, du groupe et de l'intervention (durée, fréquence, prix, lieu, modalités d'annulation, règles de la parole, de l'écoute, de discrétion etc…). Plus ces règles sont invariantes, plus le cadre jouera sa fonction contenante. Or celle-ci est essentielle et préalable à son autre fonction : la fonction transformative. En effet, pour que la métabolisation des pulsions et des éléments archaïques s'opère, il faut que ceux-ci soient contenus. Pour le dire autrement, le cadre* est l'élément fixe et résilient où le processus* transformatif peut prendre place. Notons que celui-ci est peut-être plus primordial que celui-là, comme l'indique L.Cornu qui s'interroge à rebours : quel cadre est susceptible de rendre possible le processus dialogique de la médiation ?[36]

Il ne faut pas prendre ceci à la légère : nous savons qu'en médiation, le transfert* et le contre-transfert* sont actifs. Si les médiants ne faisaient pas confiance à la médiatrice, ils garderaient une position défensive, passive ou au contraire de « passage à l'acte* » -d'attaque du cadre justement- opposée à l'élaboration recherchée pour transformer les représentations* de la situation bloquée qui les amène en médiation. Nos enseignants nous invitent constamment à un travail d'introspection, pour prendre conscience des pièges et des leviers du contre-transfert*. L'éruption de la vie psychique inconsciente ne se décrète ni ne s'empêche. Elle peut intervenir et intervient y compris dans un espace de médiation sans visée thérapeutique et encore moins psychanalytique[37].

Un autre mérite de ces travaux consiste à mettre en lumière le « rapport dialectique » entre le dispositif de l'intervention et le cadre institutionnel. Si ce dernier contient ou même détermine le premier, il n'y aura pas d'espace pour l'intervention. En bref, le médiateur doit tenir bon sur « son » cadre* et doit éviter que les impératifs du commanditaire ou de l'institution –par

[36] In (137) :« Le cadre est ce qui doit permettre le processus. C'est cela que l'on attend de lui, et c'est la fragilité du processus, et sa valeur pour celamême, qui appelle un « type » de cadre. Qu'est-ce qui vaut au plus hautpoint dans le processus : la capacité de se parler en faisant commencement, la capacité de la parole échangée pour faire distance, relation, passé et avenir, objet commun, décision. »

[37] Voir notamment C.Denis (135) qui explique (p.213) que le transfert ne peut être utilisé en médiation comme il l'est en thérapie psychanalytique mais que la médiatrice est le lieu tiers où se (re)jouent des expériences passées d'objets bons ou mauvais qu'elle « doit être en mesure de recevoir » et est « investie de cette place le temps de la médiation ».

exemple sur le temps laissé aux salariés pour la médiation- n'imprègnent ou ne désarment l'espace de médiation. Mais le cadre institutionnel traverse le cadre de médiation où se rejouent les difficultés du « groupe naturel » par exemple. C'est évidemment un champ d'attention et de (re)création pour la médiation. Les psychanalystes de groupe en institution travaillent activement la tension « commande »/ « demande » (que nous appelons premier et deuxième mandats).

Cette généalogie qui me semble riche nous incite à garder un œil sur les champs professionnels voisins de celui de la médiation. D'autant plus que, d'une part, les médiateurs viennent généralement d'une autre profession et que, d'autre part, comme nous l'avons vu, le champ de la médiation présente des contours in(dé)finis et poreux.

Elle doit aussi nous inciter à un pas de recul et à désacraliser le cadre : ce concept est issu d'autres domaines et a été adapté à la médiation au sens large. L'éthique me semble recommander qu'il soit aussi interrogé et adapté à chaque médiation. Pour le dire avec B.Benattar, une part relève du savoir-faire du médiateur –le dispositif- et participe de son autorité sur le processus, et par le fait même que ce dernier repose sur l'auto-détermination des médiants, une autre part –l'agencement- doit se discuter avec les médiants.

3.3.2. L'éthique à l'épreuve de la pratique

Derrière l'éclat de l'éthique professionnelle qui semble briller d'une seule onde, il me semble qu'il existe plusieurs tensions, qui loin d'affaiblir le métier, lui apportent au contraire des éléments dynamiques.

Toute profession* connaît ses dilemmes dans la rencontre entre la pratique et les règles déontologiques, dilemmes que chacun résout par son éthique*.Peut-être aussi devrais-je le dire plus modestement : le prescrit de chaque métier représente un « rébus[38] » pour le débutant dont le déchiffrage personnel s'effectue au long du parcours de formation.

Dans ma pratique débutante, j'ai eu l'occasion de me confronter à l'aspect guidant de la déontologie* mais aussi à ses dilemmes d'interprétation[39]. Ainsi, l'un des principes éthiques de la médiation tient-il dans la responsabilisation et la liberté des personnes. Dans l'une des médiations (judiciaires) que j'ai réalisées en binôme, nous avons vérifié la liberté mais aussi l' (auto-)détermination des acteurs en leur demandant s'ils étaient là de leur propre chef (« ou à la demande du juge ») et ce qu'ils en attendaient. Leur réponse fut qu'ils saisissaient cette occasion en espérant mettre fin à des années de procédures épuisantes. Nos questions ont alors

[38] Voir Y.Clot (127) p.263 où il oppose les « problèmes réglés » des anciens qui deviennent des « rébus » pour les nouveaux venus.
[39] Voir aussi Eprouver le modèle de l'activité p.45

porté sur leur détermination à trouver d'eux-mêmes un accord. Nous rappelions ainsi le cadre* (que les parties se déterminent elles-mêmes), mais, en creux, en ignorant la possibilité d'un non-accord (« êtes-vous prêt à *trouver un accord* **par vous-mêmes**? »). L'un de nous, dans cet échange, dit même : « quand on veut, on peut ». Autrement dit, l'espoir des parties de trouver un accord est tourné en un but explicite de la rencontre, but qui n'enfreint nullement la demande des parties, mais qui, nécessairement, oriente la médiation vers un produit concret – un protocole-, avant même l'ouverture du dialogue entre les parties.

Dans les nombreux cas où la médiation prend place dans une organisation, la logique de l'institution et celle de la médiation se heurtent parfois[40].

C'est probablement ces compromis d'éthique qui poussaient JF.Six à opposer la médiation « jardin » ou « médiation citoyenne » d'une part, à la médiation « maison » ou médiation d'expert, à l'ombre d'une institution, d'autre part. Voici l'un des pôles d'opposés (médiation « émancipée »/ médiation «commandée »[41]) qui mettent en tension dynamique l'instance impersonnelle du métier. Il en est d'autres[42].

Ainsi, la définition « consensuelle » de la médiation* dans le code R.O.M.[43]cache un clivage entre les « finalistes », d'une part, ceux pour lesquels la médiation a une finalité instrumentale :

« La médiation est un temps de dialogue, facilité par un tiers n'exerçant pas de pouvoir de décision sur le fond et établissant un cadre, **ayant pour finalité** de permettre aux parties concernées de réaliser un projet, de résoudre une situation conflictuelle ou de rétablir/établir voire rompre à moindre mal une relation. » (A.Stimec, S.Adijès).

D'autre part, les « fonctionnalistes », pour lesquels la médiation est une rencontre, un dialogue, une conversation pouvant faire évoluer la relation entre les co-actants et, éventuellement, par surcroît, pouvant aboutir à un accord. Ainsi C.Vourc'h indique, en citant les travaux de la commission éthique de l'APMF : « la médiation devient alors, tout simplement, « l'acceptation d'une rencontre soutenue par le désir des personnes de se parler. » »[44]

---

[40] A titre d'exemple, on consultera S.Ditchev (128) où l'intérêt de l'enfant imprègne la médiation ; (111) où les logiques de l'institution et du secret médicaux viennent se mêler à celles de la médiation. On sait aussi, en médiation en entreprises, la dialectique entre les attentes du commanditaire et celles des médiants.

[41] En mettant ces guillemets, me vient à l'esprit la métaphore de la fable du chien et du loup de La Fontaine.

[42] Voir 4.6 p.40

[43] Voir R.O.M. (52) p.4 cité in extenso p.60 et dans le lexique

[44]Bourron, Y. (76) p.115 voir aussi Cornu, L. (Dir) et al. (77) dont une nouvelle édition devrait sortir en 2017. L'accord « vient comme surcroît, et non comme but, ce qui différencie la médiation de la conciliation. (…) Son potentiel pour être fécond doit rester libre de toute visée préalable de résultat » (pp.11 et 12).Nous notons au passage que la commission éthique de l'APMF qui a travaillé de 2000 à 2003 n'a pas proposé une définition synthétique de la médiation.

Ecoutons deux médiatrices :
« Moi, je pense que la médiation peut être un métier à part entière ; mais il va falloir qu'elle ose dire des choses. Je pense que ce qui fait que la médiation a du mal à être reconnue socialement, culturellement, c'est les discours un peu post-68tards…on est là pour faciliter la relation mais pas pour…y faut arrêter (bis). Enfin, à mon avis, il y a un objectif que les personnes comprennent bien ; c'est une tentative qui peut échouer, mais l'objectif c'est qu'il y ait des solutions. Il faut arrêter de dire que l'objectif c'est pas qu'il y ait des solutions. On se tire une balle dans le pied tout seul. Il y a une dimension de prescription ; que ce soit pour le commanditaire ou que ce soit pour les personnes, les personnes quand elles viennent, elles ont dans la tête de ressortir avec des solutions à leurs problèmes (…) je pense que tant que les médiateurs n'assumeront pas de manière collégiale que il y a un objectif de relation, de compréhension **pour** trouver des solutions, après ça marche ou ça marche pas… »[45]

« Ce qui me frappe c'est comme si on employait la médiation comme une méthode ou comme un mode de résolution (…) des conflits et personnellement ça ne me va pas du tout. Pourquoi ? (…) Pour moi la médiation, c'est principalement une mise en dialogue et c'est le langage. (…) C'est ça le principal et c'est de là que, **peut-être**, on va résoudre quelque chose. (…) Il faut reconnaître aussi que c'est très difficile de « vendre » la médiation. C'est très difficile de présenter la médiation et de dire à quoi ça va nous servir. (…) C'est pas une critique absolue, mais c'est quand même une interrogation. Parce que si la médiation arrive à être intégrée, et ça va prendre des décennies peut-être, comme un état d'esprit ; on se met autour d'une table et on voit ce qui se passe (bis) et là on va peut-être tirer des fils qui vont peut-être amener les gens à trouver leurs solutions. Mais ce n'est pas a priori, pour moi, c'est une conséquence.(…). C'est pas une technique, c'est un état d'esprit. (…). C'est mettre un outil avant la parole, avant l'état d'esprit et avant le désir d'y être.»[46]

3.3.3. De la diversité des « procédés » et de leur déni

Autant le prescrit déontologique du métier apparaît à l'abord convergent et « unitaire », en dépit de fractures sous-jacentes, autant les pratiques*, les méthodes* et les procédés* sont divers.

Nous renvoyons au lexique pour tous ces termes, mais pour les associer d'une manière plus dynamique et mettre en perspective, dans un modèle, les différents compartiments du prescrit

[45] Entretien n° 6
[46] Entretien n°2

des métiers, nous pourrions poser la chaîne[47] suivante, allant du plus abstrait au plus concret, de la théorie à la pratique :

Principes philosophiques/→déontologie→règles professionnelles/ pratique*→ méthodes→processus*→procédés*→procédure*s[48],

Ainsi, Pekar-Lempereur, Salzer et Colson constatent[49] : « une diversité de grands modèles de médiation, utilisant diverses méthodes, traduites dans des manières de faire multiples ».

L'on voit qu'en remontant (ou descendant) intellectuellement la chaîne qui va de la procédure* au principe, on monte en généralisation ou abstraction (on va du général vers le particulier) ; c'est donc un processus évident de réduction du nombre des objets (en remontant la chaîne ou de foisonnement en la descendant).

Notons que ce que j'énonce ici et qui est probablement lue comme une trivialité pourrait avoir un destin différent. Certains pourraient justement penser que la chaîne s'arrête à l'étape de la déontologie*. Ainsi, l'éthique pratique de l'APMF indique : « Du point de vue du médiateur, il y a bien une « action », mais elle n'est pas conçue sur le modèle technique d'agencement prévisible des moyens et des fins Il n'y a pas de technique « efficace » de médiation. Il y a cependant (…) une « effectivité » qui est la potentialité d'un dispositif à « libérer » des effets, pour une part imprévisibles et qui vont relever de l'initiative retrouvée des décideurs ». Je ne crois pas trahir les rédacteurs de ce texte en interprétant les mots soulignés comme équivalents « aux procédés* techniques prescrits ». La chaîne s'arrêterait donc à « la pratique »vue comme l'actualisation d'un dispositif (« le cadre * de la médiation») agi par le médiateur (son « action ») et les personnes en conflit (qui ont un rôle actif rappelé par le terme « décideurs »). Nous retenons donc à ce stade –et nous y reviendrons-que pour certains professionnels, le prescrit de la tâche* est justement de ne pas avoir de prescrit. Ce serait là une position assez radicale et qu'il faut nuancer puisque le même fascicule décrit en détail le cadre* « matériel et symbolique » (pp.23 à 28) qui peut du coup acquérir le statut de « procédé* prescrit », puisque nous sommes là dans le prescrit des manières de faire.

D'autres n'ont pas les mêmes réserves quant aux procédés.* Au contraire, répondant à la définition générale (et généralement admise) de médiation comme « un processus structuré », ils proposent des méthodes* et des techniques. La bibliographie sur ce thème est devenue très

[47] Cette « chaîne » est un modèle simplifié qui ne rend justice ni aux interactions entre ces différents objets, ni à leur chevauchement ni à leur développement individuel et collectif.

[48]Cherchant à utiliser les concepts de la clinique de l'activité, je veux préciser que les termes méthodes, processus, procédés, procédures n'appartiennent pas à sa terminologie ni à son champ d'intérêt. Elle parle, avec l'ergonomie de tradition francophone, de « tâche prescrite » qui inclut les descriptions ex ante de la tâche (cf.Clot, Y. (106) p.209 et sq)

[49] Pekar Lempereur, A., Salzer, J., Colson, A. (68) p.20

abondante[50]. En tenter une classification, revient à aborder la question des courants ou écoles en médiation et donc à aborder celle du genre* et de l'instance transpersonnelle.

3.4.Conclusion : l'éthique, en tension entre l'impersonnel et le personnel

Ces questions, discutées ci-dessus, de l'exigible social -ou de celui d'un commanditaire vis-à-vis d'une médiation-, du cadre, des dilemmes de l'application de la déontologie face au réel ou de l'utilisation de procédés ou instruments par le médiateur, trouvent finalement leurs réponses dans l'éthique, c'est-à-dire dans la façon dont chaque médiateur va s'obliger vis-à-vis du référentiel déontologique, de la situation singulière qu'il rencontre et de ses clients. Une chose est de poser –imposer ?- un cadre, rapidement ânonné, en guise d'introduction à la rencontre de médiation et aux règles duquel le médiateur ne manquera pas de rappeler les contrevenants, une autre est de discuter et de co-construire avec les médiants, les éléments qui sont, selon eux, nécessaires au dialogue. L'éthique, en ce qu'elle interroge sans cesse le médiateur dans sa pratique, met en tension l'instance personnelle du métier –comment je pratique celui-ci ?- et l'instance impersonnelle –les règles qui me sont prescrites-. Cette tension est source de la créativité et de l'adaptation du médiateur, mais aussi de ses interrogations inquiètes : ai-je bien fait ? Comment dois-je faire face à cette situation ? Pour cela, anticipant une médiation difficile, il peut s'adjoindre un collègue afin de faire face à deux aux imprévus et difficultés de la situation, convoquant ainsi l'instance interpersonnelle du métier. Mais, bien souvent, cette tension créatrice ou destructrice entre ce que je fais et ce que j'aurais pu ou dû faire, se résout par l'intercession d'une autre instance du métier, l'instance transpersonnelle, que nous allons maintenant explorer.

[50]En 1997 (in (108)) A.Stimec remarque que : « Les réflexions semblent davantage orientées vers la théorie que vers la pratique. On peut se demander pourquoi il n'existe pas vraiment en France de livre sur les techniques de médiation. Est-ce pour éviter les risques d'une approche trop normative qui réduirait la médiation à une série de "recettes" ? « Les livres de JF.Six et de JP.Bonafé-Schmitt sortent en 1990-1995 ; en 2003, sous la direction de JP.Bonafé-Schmitt est publié « les médiations, la médiation » (où J.Dahan donne une présentation assez « normée » et technique de la médiation familiale)(123), en 2004 sort la première édition de « la médiation en entreprise » (88) et celle d' »Art et techniques de la médiation » (81), en 2008, « méthode de médiation » (68) puis en 2011, « le médiateur dans l'arène » (53) pour ne citer que quelques exemples. On serait tenté de lire une tendance instrumentale croissante. Tout récemment, G .Planès et D.Weber ont, par exemple, fait paraître un « kit du médiateur » (82).

4. En travaillant et (le) retravaillant

Une première recherche, résumée en annexe 1, m'avait permis de mettre en évidence des courants en médiation, en France, actuellement. Ils se repèrent à une revendication en tant que tels, à des centres de formation, à des pratiques sur des terrains, à des livres, à des figures phares…Tous ces signaux semblaient baliser la piste des genres professionnels* en médiation.

4.1.Un genre professionnel « pur » ? L'exemple du cmfm

Je m'appuie ici sur l'entretien n°7 dont des extraits sont transcrits en annexe 2. Cet entretien me semble précieux à plus d'un titre.

4.1.1. « le travail de médiation…le miroir »

Il montre bien ce qu'est, pour ce médiateur, le travail –le métier- du médiateur et de manière synthétique : il s'agit de « ramener de la vie » (l.29), « recréer du lien » (l.69),de « ramener du conflit au désaccord » (l.183), de faire que les médiants « retrouvent du cerveau » (l.185, 189, 201). Et enfin (l.221-225) : « la médiation c'est deux personnes qui se bouffent le nez ; grosso modo, vous leur renvoyez en miroir là où elles en sont, enfin ce qu'elles expriment et ce qu'elles dégagent… vous leur mettez un miroir sous le nez de façon à ce qu'elles voient qu'elles sont dans une tour et quelqu'un qui voit qu'il est dans une tour, il veut en sortir… c'est ça le travail de médiation…le miroir… »

Dans la médiation entre les « deux beaux-frères » qu'il prend en exemple, il montre l'épure de son art, saisie dans les lignes 72-74 : « Ce que je veux dire par là c'est que s'ils n'avaient pas voulu, il ne se serait rien passé. Après bon bah voilà moi j'arrive avec qui je suis, avec mon état d'être de médiateur, je pose mon cadre, avec deux ou trois petites règles…. » .

Les principaux éléments de cet art se dévoilent peu à peu. Des entretiens individuels (l.49), une motivation préalable des médiants (l.72 et surtout l.165-170), un « fil conducteur » (l.113) pour la rencontre de médiation qui suit des étapes (l.114-116 : « Mon fil conducteur quand je prends 2 personnes, comme les deux dont je parlais, il y a… c'est pas une technique ! et euh… on va dire pudiquement, c'est un procédé et donc ça passe par des étapes qui s'enchaînent »), la façon de faire (« technique » ?) le résumé qui procède d'une impulsion (l.90-92) et le souci de rester dans « ce qui est apporté » et qui est du présent, de l'immédiat (l.137 et 154-158).

4.1.2. « mon fil conducteur »

Ensuite il révèle une forme de pratique « pure » dans le sens où ce médiateur se revendique du cmfm (l.3 et 205), suit ce centre depuis sa formation initiale jusqu'aux analyses de pratique en

passant par des stages annuels et des pratiques régulières en médiation pénale dont il dit (l.232 et sq) : « ….je me suis formé auprès de Jacqueline et au cmfm on fait de la co-médiation*…je fonctionne très bien en médiation avec des gens que j'ai jamais vus…. on se voit on arrive une demi-heure avant et on se voit et j'ai deux collègues que j'ai jamais vus et on sait fonctionner et ça je le ferais pas avec n'importe qui ; là je sais avec qui je m'embarque. ».

Cela est tout à fait typique du « genre professionnel* ». M.Jouanneaux et Y.Clot[51] nous disent que le genre* est ce qui permet à des pilotes qui ne se connaissent pas de faire équipage et de réaliser ensemble le vol ; que ce genre* se construit professionnellement et institutionnellement[52] et qu'il se compose de « genres opérationnels » qui reposent sur des « constructions mentales » (« attendus génériques partagés ») qui permettent aux pilotes de coopérer dans l'action parce qu'ils ont la même représentation des moyens à utiliser et des buts à atteindre. La métaphore du vol est celle de la trajectoire dont chaque membre de l'équipage se fait une construction mentale(« plan de vol ») rejoint celle que notre médiateur utilise, le « fil conducteur » (l.112-118)[53].

4.1.3. « moi, je fais de la médiation « martinienne » »

Enfin, cet entretien montre deux aspects très caractéristiques de tous les entretiens que j'ai eus avec des médiateurs : in fine, ce qui « fait médiation » c'est le médiateur lui-même c'est-à-dire son « état d'être », terme qui revient plusieurs fois dans l'entretien et que d'autres médiateurs utilisent aussi. Et du coup, il y a cette méfiance relativement systématique à l'égard des outils*, des techniques, des méthodes* (voir l.115 mais aussi, dans l'esprit, dès la ligne 6 : « la médiation c'est naturel»). Cependant, la primauté du « personnel » (ou « style* ») notamment sur l'impersonnel (ou « genre* ») ne se fait pas par éviction ou rejet mais plutôt par une opposition créatrice, un conflit, en quelque sorte. On voit bien ici (par exemple aux lignes 278-281) cette tension entre l'instance transpersonnelle (« la médiation que je fais c'est la médiation humaniste ») et l'instance personnelle (« Jacqueline Morineau, elle fait du Jacqueline Morineau et moi je fais du (prénom, nom) »).

---

[51] Jouanneaux, M., Clot, Y. (116)

[52] « La réalisation d'une approche en situation ouverte est l'expression de la spontanéité corporelle de l'équipage, et sa conception est en continuité avec la tradition artisanale d'un groupe homogène de pilotes : on peut y voir un bel exemple de genre professionnel. Dans le cadre d'une compagnie, l'homogénéité s'établit dans un temps long, elle est créée par la définition des procédures, par le compagnonnage des périodes d'instruction et par le brassage dû aux hasards de la constitution des équipages où le métier peut être « répété » à plusieurs. » Jouanneaux, M., Clot, Y. (116) p.8/60

[53] H.Lesser (75) p.179 nous dit que le « schéma du processus classique» « n'est justement qu'un schéma » que la médiatrice « garde présent dans sa tête ; [elle] le laisse flotter comme un voile sur une scène de théâtre, il reste en fond, [elle] sait qu'il est là et [elle] l'oublie. »

Cette tension créatrice est magnifiquement montrée (très nombreuses reprises du groupe de mots « ma médiation ») dans l'ensemble de l'entretien et culmine avec la métaphore du miroir qu'il faut mettre en regard (si je puis dire) de l' « état d'être » du médiateur (l.15, 74, 228) : « un bon miroir c'est ce qu'il y a derrière…on voit net et tout et ce qu'il y a derrière….et le miroir, c'est vous donc c'est votre qualité d'être et c'est en ce sens-là que pour moi le travail du médiateur, l'état d'être du médiateur est quelque chose d' important, c'est la qualité du tain, du truc qui reflète (…) et pour moi c'est évident que vous vous êtes pas moi et moi je suis pas Jacqueline ; on a tous nos petites imperfections qui nous sont propres….c'est en ce sens que moi j'ai ma médiation à moi… ». Le médiateur est le tain du miroir, et le bain où ce tain s'est teint contient aussi bien le genre professionnel*que le parcours biographique.

Cette rencontre de l'esprit du métier et d'une personne renvoie au parcours d'apprentissage où elle nous met à l'épreuve. En tous les cas, c'est pour moi, à l'issue de ce deuxième[54]parcours de formation, une expérience de transformation qui passe par ce dispositif pédagogique et profondément médiateur : un corpus de savoir dont on prend intellectuellement connaissance, comme un objet extérieur, puis (cette première médiation psychique* en faisant déjà un objet interne) que la pratique (sur des mises en situation, par la discussion, par les retours de pratiques pédagogiques) va progressivement « incorporer » (transformer des connaissances en « posture »). Mais dans ce lent processus, ce corpus (règles de l'impersonnel) vivant (enseigné, démontré, expliqué, remis en discussion etc…par les praticiens qui est le genre professionnel*) met à l'épreuve la personne car il remet en question nos savoir-être « spontanés » (ou plutôt nos conditionnements issus de notre éducation et de notre vécu) et notre « état d'être », soit par la « simple » médiation pédagogique et didactique, soit par des dispositifs favorisant cette médiation psychique*[55].

Le genre professionnel* ne fournit pas seulement un « répondant » dans le cours de l'action, il le fournit aussi en situation d'apprentissage ; ce répondant est le locuteur permanent du dialogue intérieur que l'apprenti médiateur se fait à lui-même (et souvent à son insu) pendant sa période de formation.

Ce n'est qu'à l'issue de l'apprentissage et par l'habitude de réflexivité que celui-ci déclenche (et qui va demeurer comme une constante du métier aux dires des praticiens rencontrés) qu'un

[54] J'ai suivi en 2008 une formation à la médiation de 8 jours au CMAP.

[55] Ainsi du dispositif fondé par D.Lecoq et animé aujourd'hui par A-M.Boix au CNAM qui questionne l'apprenti médiateur sur sa relation intrapsychique au conflit ou de celui du cmfm qui invite à (re)jouer un conflit personnel avec deux autres personnes (l'un faisant le médiant et l'autre le médiateur).

médiateur peut (doit ?) affirmer : « moi, ce que je fais c'est de la médiation « martinienne » ! »[56]

4.2.Genres et courants correspondent mais ne se correspondent pas

Nous avons pris ci-dessus à dessein un cas de médiateur où le métier exercé de manière singulière, personnelle, s'inscrit dans une « lignée pure ». Mais ce cas, à vrai dire, est unique dans le petit échantillon des médiatrices rencontrées. Une autre médiatrice qui s'est d'ailleurs initialement formée au cmfm a pu ainsi répondre à la question de son appartenance à un courant :

« Pas….Je suis rebelle. Mais, je prends (….) Une parole de l'un ou une attitude de l'autre…qui….tout d'un coup ça me vient et donc j'utilise. Ah oui, oui, oui. (…) oui, mais je prends, moi, je prends plein de trucs, mais je vais pas me référer à un courant particulier (…) oui je me nourris beaucoup des autres. »

Un autre médiateur nous décrit ses connaissances des techniques de médiation comme un « agglomérat » ou « un jeu d'influences ».

Des médiatrices familiales se forment à la médiation transformative, l'intègrent à dose calibrée et réfléchie dans leur pratique et l'hybrident à d'autres méthodes, notamment celle de la négociation raisonnée, « socle initial » de leur formation.

4.3.La question de l'hybridation

Notre observation est que les courants « nourrissent » le creuset personnel des médiatrices et ne coïncident pas, actuellement, en France, avec des genres professionnels*, précisément parce qu'ils s'hybrident. Serait-ce qu'il n'existe pas –ou que de manière ponctuelle ou limitée- des genres professionnels* chez les médiateurs français en 2017 ?[57]

La question de l'hybridation est particulièrement active au CNAM où il nous est offert de voir de nombreux champs d'application de la médiation, présentés par des médiatrices venues d'horizons divers. Dès la première session, cette « controverse » des méthodes se manifeste : J.Salzer nous enseigne brillamment le cycle d'une médiation (l'avant, le pendant, l'après, la méthode PORTES et la roue de Fiutak) et le lendemain Catherine Vourc'h nous éveille au

[56] Expression utilisée par un formateur dont le nom (qui n'est pas Martin) se prête bien à l'adjectivation.

[57]Une petite note méthodologique : le genre* est un concept clinique et non sociologique. Ses concepteurs ne s'intéressent pas à proprement parler à la localisation « institutionnel » du genre* comme pourrait le faire un sociologue et comme je le fais ici. Ils aperçoivent l'existence du genre* en filigrane de l'activité et surtout lorsque les professionnels sont mis en dialogue par eux dans les dispositifs dialogiques. Ces professionnels peuvent appartenir à la même entité et le(s) genre(s) se situe(nt) à ce niveau ou à des entités différentes.

monde des signifiants*,des signifiés*, des fenêtres qui libèrent et de l'arbre qu'on abat faute d'avoir pu « faire médiation ». Pour un esprit un tant soit peu analytique et borné, la similarité des dévoilements à l'œuvre (d'un côté, aller chercher derrière les positions, les intérêts et les besoins, de l'autre interroger les signifiants* pour mettre au jour les signifiés* et provoquer la séparation des vécus, des représentations* etc) amène à s'interroger sur la différence profonde des « objets »ainsi dévoilés (intérêts/besoins versus signifiés*). Pendant longtemps j'ai pensé que la médiation du langage « gouvernait » les phases 1 et 2 (quoi, pourquoi) et que la négociation « reprenait le dessus » pour mener à l'accord après une phase de catalyse, de « catharsis », de « brèche », de « reconnaissance mutuelle »[58] sur laquelle tous les courants semblent se rejoindre, sauf que les uns la présentent comme « un point de bascule » tandis que les autres y voient des « micro-shifts »[59]. Mais pourquoi les uns semblent-ils regarder l'accord comme le berger suit son étoile tandis que d'autres nous disent qu'y penser c'est déjà pêcher ? Nous l'avons vu dans l'instance impersonnelle, et nous le retrouvons ici, ce clivage entre les finalistes et les fonctionnalistes traverse le monde des médiations. Doit-on[60] « choisir son camp » ?Cette question est un puissant ressort du débat intérieur qui m'a traversé en cours d'apprentissage. Plus généralement les médiateurs en devenir sont appelés à activer leur creuset pour se forger leurs propres techniques, instruments et convictions et les tensions et différences entre les méthodes ne sont pas le moindre combustible de ce creuset[61]. Il me semble qu'il constitue aussi un puissant ressort dialogique au sein du métier, entre ceux qui considèrent la médiation comme une négociation assistée capable de résoudre les problèmes des médiants et ceux qui pensent que ceux-ci, dans l'espace de médiation, vont *peut-être* changer leur rapport au monde[62].

Les courants « serviraient » donc surtout, sauf exception, à fournir des références, des méthodes, voire des outils, au creuset personnel de la fabrication d'une posture.

---

[58] Ces expressions proviennent respectivement de J.Morineau (131) p.85 et sq, p.121 et sq, C.Vourc'h (76) p.117 et sq. et de l'école de la négociation raisonnée (voir par exemple Pekar Lempereur, A., Salzer, J., Colson, A. (68) p.174 et sq.)

[59] Voir Bush et Foger (55) p.54 et 55 (notamment) ou Weldon (23) p.40-41 ou, encore selon une autre inspiration, Lesser, H. (75) p.124

[60] J'utilise à dessein le pronom personnel indéterminé car le « on » peut être la médiatrice mais, pourquoi pas, les personnes en conflit et le commanditaire, le cas échéant.

[61] Comme en témoigne O.Lary Bacquaert in (115)

[62] Idée développée par Watzlawick (in Langage du changement. Eléments de communication thérapeutique) à propos du processus thérapeutique, citée par K.Kostulski (46) p.120

4.4.L'impersonnel perdu dans le personnel ?

En cherchant le genre* auprès des praticiens, la plupart m'ont renvoyé au caractère singulier, inclassable, voire indicible, de leur intervention. Cette observation, certes sur un échantillon limité, rejoint celle de J-L.Roger pour les enseignants[63] : il y a non seulement une tonalité essentiellement personnelle dans la pratique du métier, mais celle-ci semble même se revendiquer à l'encontre d'un usage de techniques ou de procédures* souvent vues comme mortifères[64].

4.4.1. La médiation comme « performance »

L'acte du travail social, en termes généraux, ici singularisé dans la médiation, est une performance au double sens du terme : c'est-à-dire un accomplissement « inédit » ; une réalisation qui demande un dépassement de soi.[65][66]

C'est probablement ce double caractère de « dépassement de soi » et d' «inédit » qui explique pourquoi les médiatrices singularisent et personnalisent l'acte de médiation. J'en veux pour preuve les nombreuses références, dans nos entretiens, au corps, à sa mise en jeu dans la performance.

La voix, le corps, le regard, le geste, autant d'instruments* de la médiatrice que nous travaillons pendant les formations initiale et continue (voir le clown, la voix, le théâtre comme « technique » ou « art » du médiateur). Le corps –ou disons peut-être plus exactement, sa manifestation momentanée et continue : la « présence », l' « état d'être »- est le lieu de la médiation, en ce qu'il « objective » aussi le processus* de médiation, puisque, à de nombreux moments de celle-ci, le corps est le lieu tiers de passage, du dialogue rompu entre les protagonistes, qui disent ou tentent de se dire par l'intermédiaire de la médiatrice ; en ce qu'il est, aussi, celui du dialogue intérieur de la médiatrice entre ce qu'elle perçoit, capte par lui et ce qu'elle « décide » de faire et qui est la « boucle de retour » que le corps médiatise en une expression verbale ou gestuelle ou visuelle ; ou peut-être aussi, en ce que le geste du corps précède sa volonté et fait « juste »(ce qu'il faut). Combien de fois avons-nous fait ou avons-

[63] J-L.Roger (113) pp.149-150

[64] Cf la citation de l'entretien #2 p.28 (l.114-116 : «c'est pas une technique ! »)

[65] A propos du beau geste ou geste « réussi », L.Demailly, sociologue, résume d'une manière qu'un clinicien ne renierait probablement pas : « L'action professionnelle « réussie » est en général ressentie comme «bonne, belle, plaisante, efficace, équilibrée dans les rapports au destinataire, inventive, reconnue par son destinataire et par la collectivité (…).
Elle est édifiée sur la base de l'expérience, avec de multiples ajustements éthiques et techniques, une métis du quotidien. Elle n'est pas que le produit d'une compétence, elle est une performance, un événement singulier. Le sujet s'y reconnaît et s'y exprime, tout en autorisant la parole du destinataire, comme dans un travail d'improvisation théâtrale. » Demailly, L. (79) p.167

[66] Nous apprenons au passage du dictionnaire qu'il existe un troisième sens bien connu des linguistes : « réalisation d'un acte de langage »…abysses de la médiation ; abîmes du langage.

nous vu faire ce geste de retenir du regard, la parole de l'un, pendant que l'autre parlait encore ? de calmer son impatience à parler par un geste d'attention lui montrant que son désir de dire était compris, sinon satisfait ? Par un autre geste que la parole lui était donnée ? Combien d'expressions soutenantes, d'encouragements, de demandes implicites de préciser ou d'en dire plus, passent par le seul geste ? C'est probablement ce qui fait dire à une enseignante : « le cadre (en médiation), c'est moi »[67], non pas par toute-puissance, mais au contraire par professionnalité* : dans le corps, le cadre s'incarne, devient un « état d'être », une présence qui contient et non un discours plaqué.

4.4.2. Caractère essentiellement personnel de l'acte de médiation

Bien sûr, toute activité réelle* –c'est un pléonasme- et même toute activité réalisée* est singulière, inédite, par définition. Mais, ce qui la singularise encore plus lorsqu'elle s'inscrit dans le champ des métiers de la relation*, c'est bien son caractère forcément imprévisible et non-répétable. Elle correspond à l'interaction jamais prévisible ni rejouable entre plusieurs personnes. « Ce n'est pas l'application de techniques issues d'un savoir à des situations toujours identiques.(...). L'action du travail social est idiosyncrasique.»[68].

Pour forcer le trait, la médiation, à l'instar de tous les « métiers sur autrui* », d'après les sociologues, soutenus par les médiateurs que nous avons interrogés, connaîtrait un prescrit, essentiellement sous la forme d'une déontologie* et chaque professionnel, par son parcours de formation et d'expérience, forgerait sa combinaison opérative de compétences et d'outils. Face à l'imprévu du réel, les termes justement généraux de l'éthique professionnelle* suffiraient à jouer le rôle de garde-fous et à guider le professionnel sur le chemin du juste.

4.5.Dans les coulisses, le genre….

Pourtant, il nous semble qu'existent, bien vivantes, des instances, entre celles, d'une part, qui définissent les règles professionnelles et, d'autre part, les praticiens, et qui justement ne laissent pas ceux-ci seuls dans l'interprétation de celles-là. La déontologie*, si elle n'est pas transcrite dans des modes opératoires plus détaillés doit pouvoir être réinterrogée et interprétée à l'aune des difficultés rencontrées dans la pratique ou de ses silences sur des questions posées par celle-ci. Ce travail sur le travail –qui est le propre d'une activité de genre professionnel*- existe aussi chez les médiateurs. C'est le rôle des associations qui sont au

[67] Intervention en cours de Médiation Familiale, Nanterre, mai 2017.
[68] Autès, M. (78) p.248. F.Dubet dit la même chose in (80) p.305 et sq. et va même plus loin en considérant que la « matière » du travail du travailleur social est lui-même.

plus proches de la pratique, des ateliers d'analyse de pratique, des différents lieux d'échanges professionnels formels ou informels. Ils existent et sont bien vivants dans notre « métier ».[69]
Nous l'avons mentionné dans l'exploration de l'impersonnel : la médiation s'accommode mal de « bonnes pratiques » ou de « cahiers de recettes » et le prescrit commun se limite aux principes éthiques et déontologiques. Ici point de protocole ou procédure* professionnels comme on en trouve en médecine par exemple.
Ou plus exactement, les « bonnes pratiques » ne peuvent s'infiltrer –avec résistance d'ailleurs de la part des praticiens- que dans des contextes où elles sont commandées par une institution locale désireuse de maîtriser et d'homogénéiser les pratiques de médiation. A l'ombre d'une institution, la médiation se corsette dans un jeu de procédures* plus ou moins large ou lâche. L'exemple caractéristique est celui des médiateurs internes et de la possibilitépour les personnels d'y recourir uniquement de leur propre chef ou avec l'accord de leur hiérarchie. Ce moment critique de l'amont de la médiation est souvent formalisé dans une procédure* en raison de la nécessité d'un consensus et d'une transparence, là où s'affrontent des logiques et des intérêts contradictoires (responsabilité sociale et éthique de l'institution, contrôle du management et des représentants du personnel voire de la DRH sur leurs champs traditionnels de pouvoir, pouvoir d'initiative des agents). L'éthique* de la médiation (confidentialité, liberté) télescope ici celle des institutions (hiérarchie, contrôle des ressources et de l'action). Il faut des lieux pour résoudre ces impasses. Remarquons que les médiateurs internes ont leur espace de rencontre pour discuter précisément de ces questions professionnelles délicates et qu'ils y échangent leurs « bonnes pratiques ». Instance de genre* ?
D'une manière similaire, dans les petites équipes de médiateurs (associations, entreprises) les actes répétitifs ou les processus* compliqués semblent donner lieu à une systématisation qui s'apparente à des procédures* ou prend la forme de descriptifs écrits. Ainsi, de manière évidente, les conventions de médiation sont des documents types que les médiateurs n'adaptent pas pour chaque client. Mais, il peut s'agir aussi de protocoles mis au point collectivement pour des phases ou des situations ou des segments d'activité sensibles : « Et puis notre travail d'équipe, c'est aussi un travail sur les protocoles qu'on met en place. Par exemple comment…qu'est-ce qu'on a décidé qu'on faisait quand une personne vient nous voir et qu'elle veut qu'on contacte l'autre. Qu'est-ce qu'on met en place comme protocole

[69] Pour ce qui concerne le CNAM, Médiations Plurielles est l'association des anciens qui propose régulièrement des ateliers de pratique, un lieu d'analyse de pratiques, des débats etc…Autant d'activités que l'on peut indexer à la vie du genre*.

avant d'en arriver à contacter l'autre. Donc on se met beaucoup d'accord là-dessus. »[70] Ici, la procédure* devient un moyen de fixer l'accord et, éventuellement, le savoir-faire* d'équipe et d'enrichir celui-ci en gardant la mémoire du genre* justement, même si ces procédures* n'existent que localement. Nous verrons plus loin[71] la « genèse instrumentale »* d'un protocole, en devenir, pour un collectif de professionnels plus large.

Reste que dans l'imaginaire des professionnels leur pratique individuelle « réelle » prime et semble effacer ou marginaliser les méthodes apprises ou les protocoles locaux, le cas échéant.

C'est qu'au fond, le genre*, en lui-même est peu visible, ou plutôt il ne l'est que lorsqu'il rentre en tension avec les autres instances. Nous l'avons vu plus haut : là où la déontologie est muette ou ambiguë, l'individu seul ne peut se charger de l'interpréter. Dire la règle est institutionnel et instituant. Le praticien va peut-être, face à l'imprévu d'une situation où le dire déontologique est incertain, choisir sa propre interprétation, mais il devra finalement en confier le sort à un groupe de professionnels institué pour cela. C'est une façon vitale de ne pas porter seul la charge du métier.

En clinique de l'activité, la déclinaison personnelle d'un genre professionnel dans la pratique est dénommée « style* » (par référence à l'œuvre de Bakhtine qui parle de genres et de style littéraires)[72].

Pour le dire simplement, le style* est le genre* réel ou réalisé. C'est l'expression personnelle, en situation, du genre*. Ce qui est visible et retenu par le praticien, c'est sa performance du genre* en situation. Plus l'action est contrainte, mieux la médiatrice connaît « son » répertoire, plus grande sera sa créativité. Si les médiateurs expérimentés s'affranchissent du genre* –et encore ne le font-ils que partiellement puisque leur souci du respect de l'éthique et le travail réflexif sur leur « cadre* » restent une constante même chez les plus aguerris- c'est justement parce qu'ils en sont dépositaires et même redevables, dans le sens, où ils participent ou peuvent participer à sa recréation permanente. C'est pourquoi les lieux d'échange – analyses de pratique, articles, ouvrages, colloques, lieux de formation- sont aussi vivants et importants pour le métier. C'est aussi pourquoi, les débutants ont besoin de faire une interprétation littérale du genre*. Ainsi, nos aînés peuvent-ils tancer la lourdeur et le manque d'à-propos situationnel avec lequel les apprentis « posent le cadre* » ou le caractère un peu « hors sol » d'une introduction à la rencontre, ânonnée de manière convenue et quelque peu

[70] Entretien #4

[71] 5.2, p.52

[72] L'hypothèse sous-jacente est que « l'activité langagière est une modalité de l'activité humaine qui peut servir d'analyseur pour les autres modalités de cette activité, y compris le travail. » Clot, Y. (119) p.36 et p.204-205

répétitive. Ce sont les aléas de l'exploration du répertoire, dont l'apprenti s'affranchira peu à peu, une fois les épreuves du métier franchies et le genre* incorporé et stylisé. Quant à la praticienne chevronnée, « ne sachant plus qu'elle sait », elle puisera dans son répertoire –et celui du genre*- pour recréer, une fois de plus, le « beau » geste de métier, ainsi réapproprié, réactivé, renouvelé, chargé d'un vécu et, à nouveau disponible, pour un prochain usage ou une remise en discussion de métier entre collègues ou avec soi-même ou dans la perlaboration de ses rêves.

Il n'y a donc pas, pour nous, oblitération du transpersonnel par le personnel mais bien tension créatrice entre ces deux instances.

4.6.Mais où est donc le genre ?

La plupart des médiations que j'ai pu faire furent des co-médiations : bien entendu, débutant soucieux de bien faire, je m' «alignais » ou « suivais »la médiatrice expérimentée dans l'activité ; mais ce que je trouve notable est qu'avec une préparation souvent minimum, minimum rendu possible justement par l'existence d'un présupposé générique –et qui prenait par exemple la forme d'une brève assignation des rôles dans une trame attendue-, l'attelage fonctionnait sans que nous éprouvions le besoin d'une communication en situation relative à la façon de conduire l'activité. Même face à des imprévus, auxquels j'ai déjà fait allusion (cf. 3.2.2Une expérience personnelle), le fait que nous partagions un présupposé, en l'occurrence, sur le cadre*et le processus*, rendait possibles des ajustements coordonnés dans le cours de l'action et la poursuite, sinon la réussite de celle-ci.

Ce partage des présupposés professionnels porte sur la compétence et les savoir-être mais aussi sur les « invariants opératoires » ou « praxéologiques »[73] qui sont, sans doute, une autre façon de suivre la piste du genre*. Ce sont « des formes stables » que l'on retrouve déclinées dans chaque intervention. Tentons-en une recension :

- discerner (« savoir à quoi on a affaire »), recueillir et questionner la demande-commande, vérifier si les conditions d'une médiation sont réunies, proposer un dispositif d'intervention ;
- créer la confiance et incarner la posture du tiers;
- valider la « commande » et (co)créer le cadre du travail ;
- Soutenir et accompagner le dialogue et l'écoute ;

[73] Nous suivons ici les travaux d'I.Chouinard, Y.Couturier et Y.Lenoir sur la « relationnalité » dans les métiers du travail social, résumés dans (121), qui se réfèrent à de nombreux autres travaux.

- Créer les conditions favorables aux changements de représentations* (médiation psychique*) ;
- Soutenir et accompagner des accords éventuels.

Tous ces invariants sont exécutés, en situation, dans le respect de l'éthique* et en utilisant des procédés* et outils plus ou moins génériques ou personnalisés.

Si nous prenons un pas de recul, nous pouvons observer que ces grands invariants se retrouvent dans tous les « métiers de la relation », c'est-à-dire les métiers où « la relation de face-à-face est l'outil principal de la pratique professionnelle » et où l'objet du travail consiste à « transformer (partiellement ou globalement) autrui »[74]. En particulier, discerner en amont, créer la confiance, « poser un cadre* », travailler sur les représentations* dans le but de transformer celles-ci sont les marqueurs communs au travail de nombreux métiers : psychanalystes, psychothérapeutes, coachs, formateurs, éducateurs, travailleurs sociaux, avocats…

Ce qui caractérise l'intervention de médiation n'est pas tant ses invariants que l'objet de leur application : la relation dysfonctionnelle et conflictuelle entre deux ou plusieurs personnes. La médiatrice cherche à favoriser la transformation non des personnes mais celle de leur relation.

Dès lors nous pourrions poser une hypothèse : la médiation est un agencement spécifique d'invariants du « travail sur autrui »* ayant pour visée de transformer une relation dysfonctionnelle entre plusieurs personnes. Elle manifeste l'un des genres* du grand ensemble des genres* du travail social. Elle en reprend de nombreux invariants et techniques qu'elle applique à un objet particulier : le conflit. Le genre « médiation » serait une déclinaison particulière mais générique des invariants opératoires du travail social appliqués au conflit. La prévalence du face-à-face et l'absence de pouvoir de la médiatrice la distingueraient notamment des métiers tels qu'avocats ou juges. L'existence d'un conflit (y compris latent) la différencierait, entre autres, des métiers de la formation. Le travail avec plusieurs personnes sur leur relation la démarquerait des métiers de la « transformation » ou de la thérapie (thérapeutes, psychanalystes, coachs etc…). Ce « grand genre » qui ne devient visible que si l'on prend du recul et la peine de le regarder dans la constellation des métiers du social, se situerait à un niveau relativement élevé où il se démarque des autres pratiques par une caractérisation de son éthique, de ses invariants et de son objet.

[74] Voir Demailly, L. (79) p.23

Au sein de ce « grand genre », nous ferions volontiers l'hypothèse complémentaire qu'il existe des questions plus ou moins clivantes sur lesquelles les médiatrices se départagent ou se retrouvent : la médiation poursuit-elle un but instrumental (« finalistes » vs « fonctionnalistes ») ? Faut-il revisiter le passé ou travailler « hic et nunc » pour modifier les représentations* (modèles « narratifs » vs modèles « systémiques ») [75]?« Médiation institutionnelle » vs « médiation citoyenne ») .

Parallèlement à ces questions « idéologiques », d'autres déterminants pratiques contribuent aussi à spécifier les conditions d'exercice et établissent des délimitations de genre* : champs d'intervention (médiations familiales, du travail, des affaires etc….) ou le nombre de personnes impliquées (médiations duelles ou collectives). Bien entendu, des déterminants plus instituants, plus stratégiques, comme, par exemple la structuration en profession* de la médiation familiale, ont pu contribuer à établir d'autres frontières sur lesquelles les genres* se sont calés.

A l'instar de ce qui fait l'identité d'un groupe humain, il existe du « jeu » dans la marge d'interprétation des marqueurs d'inclusion ou d'exclusion. A chaque niveau, le genre* se définit suffisamment pour que ceux qui s'y reconnaissent forment une communauté de pensée et insuffisamment pour que celle-ci soit encore et toujours traversée par des controverses d'interprétation qui la vitalisent.

4.7.Conclusion : une question dénouée

Parti à la recherche des genres* en médiation avec l'hypothèse que les courants devaient leur correspondre, je suis tombé sur le problème de l'hybridation ; la plupart des médiateurs hybrident les procédés et méthodes des écoles ou courants de médiation. Ceci donne lieu à deux phénomènes : (i) sauf exception, les genres*, lieux où se discutent entre pairs les problématiques de métier, ne correspondent pas aux écoles ou courants qui traversent la médiation ; (ii) l'instance personnelle, qui culmine dans la médiation vue comme « performance », semble effacer l'instance transpersonnelle ; tout se passe comme si les médiateurs « ne s'autorisaient que d'eux-mêmes »[76], comme si le style* effaçait le genre*. Chaque médiation, même si elle est unique, n'est pourtant pas une (re)création : règles

[75] Nous n'avons fait qu'effleurer cet axe clivant entre les approches d'inspiration narrative qui utilisent des outils tels que la ligne du temps, l'histoire du couple, les événements familiaux etc qui travaillent à donner un sens commun sous la forme d'une nouvelle histoire commune ou, à l'instar de la cure psychanalytique, remonte aux origines du conflit pour le déconstruire, et d'autres approches dont les approches humanistes ou systématiques qui font avec le matériau présent, selon le principe d'équifinalité cher à la systémie. Voir notamment Bourron, Y. (76) p.30.

[76] Suivant en cela le conseil de JF.Six qui s'inspirait de J.Lacan pour exhorter les médiateurs à ne s'autoriser que d'eux-mêmes. (73) p.197 et sq.

déontologiques, éthique professionnelle, cadre et processus, instruments et méthodes viennent de quelque part et, qui plus est, « vont » quelque part, dans le sens où ils sont transmis, adaptés, continués par chaque praticien. Ces invariants deviennent perceptibles si l'on prend un pas de recul : la médiation fait partie du grand ensemble des métiers de la relation* dont elle partage les invariants praxéologiques (travail de langage, travail sur autrui, cadre et processus etc) comme je l'ai découvert[77] à l'issue de ce périple. Ainsi, il existerait un « grand genre » de la médiation au sein des métiers de la relation, caractérisé par son objet (le conflit et la relation) et son éthique propres et distincts des autres métiers de la relation. Ce grand genre se subdiviserait en d'autres genres, tels que ceux de la médiation familiale ou de la médiation collective du travail, moins perceptibles peut-être, mais dans lesquels des communautés de médiatrices se reconnaissent suffisamment pour garder vivant et disponible un patrimoine commun de principes éthiques, de procédés, de méthodes et d'instruments comme nous allons le voir dans la dernière partie.

Pour moi cette question de la « localisation » des genres en médiation ne se limite pas à un enjeu épistémologique. Il s'agit d'une question beaucoup plus personnelle et critique pour ma formation et, ultérieurement, pour ma pratique et qui pourrait se dire simplement ainsi : avec quelles personnes suis-je à l'aise pour partager mon expérience et mes problèmes (de) pratiques ?Qui propose une approche cohérente et riche dans laquelle je peux me retrouver et forger progressivement ma posture de tiers ? Où les trouver ? Comment se positionner par rapport à toutes les pratiques ? Comme j'ai eu l'occasion de le dire, la pluralité des pratiques de médiation rencontrées au CNAM est à la fois une ressource et une difficulté dans cette recherche. Une difficulté parce que peu de praticiens font la généalogie de leur pratique et beaucoup, au contraire, par humilité, disent que leur pratique est singulière, qu'ils trouvaillent et bricolent par essai et erreur et semblent seuls dans cette recherche. Une ressource parce que l'apprenti, un peu perdu, doit se questionner et faire l'effort d'élaborer sa propre cartographie des médiations et des pratiques pour s'y (re)trouver.

Quant à l'enjeu épistémologique, deux remarques à l'issue de cette recherche : (i) les cliniciens de l'activité ne semblent pas porter beaucoup d'intérêt à la question de la « localisation » des genres ; ils aperçoivent le genre en filigrane de l'activité et les rapports entre le genre et sa source (le métier ou la profession? la branche professionnelle ? l'organisation où a lieu l'activité ?) ne semblent pas les préoccuper. Sans doute, sont-ce là des

[77] J'utilise ce mot non pas pour prétendre à une « découverte scientifique » mais seulement pour signifier ce long parcours personnel à la poursuite des genres en médiation.

questions trop sociologiques[78]. Mais, justement, pour ce qui concerne les sociologues, ils semblent ignorer le concept de genre* (au sens de la clinique de l'activité !). Tant L.Demailly, que M.Autès ou F.Dubet semblent penser que le professionnel est seul face à la tâche, ou au mieux, avec quelques collègues de son équipe. Or les métiers de la relation* laissent des dilemmes quant au sens de ce qui est fait et de comment « on le fait » qui tourmentent les professionnels quand ils ne peuvent les partager avec leurs pairs et en décider entre gens de métier. C'est là l'une des fonctions essentielles du genre*, pour la santé au travail et le travail bien fait. Les sociologues que nous avons lus (peut-être mal) ne semblent pas s'intéresser à cet intercalaire social entre le métier ou la profession et les praticiens. (ii) la question des genres en médiation est loin d'être épuisée, pour moi, et je formule l'hypothèse que l'intermittence des genres et leur effacement par rapport aux autres instances du métier est le signe du caractère émergeant de celui-ci.

[78] In (127) p.155-156, Y.Clot nous met en garde contre une objectivation du genre. L'instance transpersonnelle n'acquiert d'existence que de son rapport avec l'instance personnelle : « Chacun dispose à sa manière, du genre professionnel disponible pour lui selon les circonstances toujours uniques de son action dans le réel. »

5. En formant, en apprenant

5.1.Eprouver le modèle de l'activité

En utilisant le modèle de l'activité* en clinique du travail, je voudrais narrer une « pseudo-médiation » que j'ai réalisée. Il s'agit de la médiation simulée devant le jury du CNAM qui constitue l'une des trois épreuves d'admissibilité au « mémoire ». Il me semble qu'il s'agit d'une séquence qui a sa place ici, non seulement pour tenter de saisir l'activité dans toute son épaisseur et sa vitalité, mais aussi parce qu'il nous est proposé de prendre « ce temps, comme un temps d'apprentissage » et que, justement, je souhaiterais consacrer cette dernière partie à la synthèse de ce que j'ai appris et aux principales questions auxquelles j'ai été confronté en « entrant dans le métier ». Cette épreuve a aussi un caractère initiatique, de passage. Elle est presque rituelle et marque une étape décisive du parcours d'apprentissage. Elle organise sous l'œil évaluateur des aînés, gardiens du genre*, une confrontation de l'impétrant au réel de l'activité*, là où il doit faire une interprétation du prescrit pour faire face à la situation, justement en recourant au répertoire des gestes de métier, conservé dans le genre*, et à sa métis.[79]

La « tâche prescrite* » se présente ainsi : à partir de brefs descriptifs des personnages qui stylisent un cas réel de médiation, rejouer ladite médiation. Les acteurs sont invités à « permettre aux médiateurs de montrer ce qu'ils savent faire »[80], à « n'être ni trop conciliants,

[79]Voir Clot, Y. (119) pp.94-95 L'activité « s'accomplit en achevant le genre dans l'action. Mémoire sociale de l'activité à s'approprier, le genre, d'abord objet d'une assimilation par le sujet, est ensuite mis au service de son action comme moyen de la réaliser. Les deux processus sont en fait simultanés et non pas chronologiques. L'appropriation est un usage qui reformule le genre. »

Je dois ajouter qu'il existe une autre raison du choix de cette situation : ce dispositif d'évaluation organise aussi, dans l'action, une rencontre rare des protagonistes de la tâche (Clot, Y. (106) p.212). D'un côté l'impétrant avec « la tâche prescrite » et de l'autre, les concepteurs et organisateurs de la formation et de son dispositif d'évaluation. Notons, avec Y.Clot, que l'endroit de la tâche prescrite pour l'impétrant est l'envers de la tâche effective des organisateurs. Autrement dit, l'impétrant prend la tâche, là où l'ont laissée les organisateurs qui se trouvent être aussi les observateurs-évaluateurs de sa tâche effective. Dans cette évaluation, l'impétrant se « débrouille » avec deux prescrits : celui de la tâche prescrite proprement dite (« rejouer une médiation au plus vraisemblable ») et celui correspondant à l'enseignement qui doit être mobilisé et rendu visible dans l'activité. L'activité des membres du jury n'est guère plus simple. Je peux faire l'hypothèse qu'elle « migre » entre plusieurs buts : évaluer le candidat, c'est-à-dire dans cette activité évaluer sa capacité à mobiliser l'enseignement pour faire ce qui est à faire en fonction de la situation ; implicitement évaluer aussi la « transmission », c'est-à-dire la capacité de l'enseignement à transmettre le prescrit et le genre* (« ce que nous avons appris au CNAM ») au gré des passages des candidats ; s'accorder en situation sur l'interprétation des critères d'évaluation, c'est-à-dire finalement remettre en discussion sa propre représentation du prescrit et du genre* et enfin, peut-être, considérer l'écart entre une mise en situation (le dispositif d'évaluation) et être dans la situation (réaliser des médiations).

[80] Les mots entre guillemets reprennent les instructions distribuées avant le passage. Le cas joué confronte l'agent d'un artiste célèbre qui vient de décéder au compagnon de celui-ci.

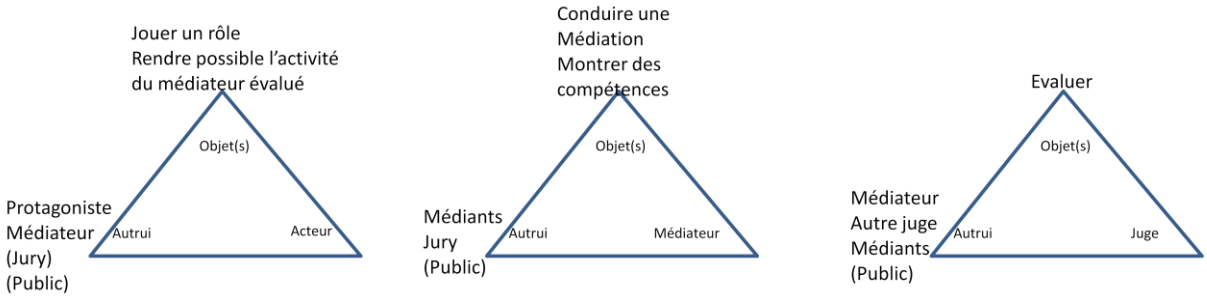
ni au contraire systématiquement bloqués »[81] et à « rester « au plus près vraisemblable » d' [eux]-mêmes, sans surjouer »[82]. Quant au médiateur, il lui est prescrit de « ne pas chercher à forcer le processus en accélérant (lui)-même le cours des choses »[83] et de se « détendre pour être disponible à l'inattendu, (se) centrer sur les personnes qu'[il] accueille et les accompagner dans leur cheminement propre».[84] Le présupposé général est de faire la démonstration que la « posture du médiateur » et « ce que nous avons appris au cours de l'année » sont acquis. Notons que la « tâche prescrite* » contient ses contradictions, comme c'est souvent le cas : le projecteur est braqué sur l'apprenti-médiateur, dont, précisément, la posture qui nous est enseignée s'inscrit plutôt dans un régime de discrétion vigilante : en faire le moins possible, au service des personnes, ou pour le dire autrement, laisser la scène de la médiation à ses acteurs. Se « détendre pour rester disponible à l'inattendu »[85] pourrait être la prescription un peu paradoxale donnée à tout professionnel sur le point de réaliser une tâche* toujours susceptible de dépasser sa compétence*, tant on sait que travailler c'est, finalement, « trouvailler » entre l'imaginaire de la prescription et le réel de la situation[86].

Bien sûr, il s'agit ici d'une activité dans l'activité –conduire une médiation en vue de passer une épreuve- qui construit un dispositif d'évaluation « autour » de celui d'une médiation simulée. L'irruption du premier qui ouvre la porte à la médiation en la justifiant et qui ouvre aussi une fenêtre d'observation constante sur elle, donne à la médiation une finalité qu'elle n'aurait pas ailleurs : permettre à un jury de porter une appréciation sur ce qui est mis en œuvre par le médiateur. Telle est la situation (particulière, singulière, comme toute situation) de cette activité-ci. C'est une activité située, à une date, dans un lieu et un moment précis, pour chacun de ses co-actants, mais aussi à un double niveau, celui du jeu et celui de l'évaluation.

Et du coup, on pourra souligner que chacun des co-actants a, dans cette situation, une activité qui ne recouvre pas celle des autres. L'activité n'existe pas « in abstracto » ; «c'est un couplage entre une tâche et un sujet »[87] , « un rapport entre des buts et des moyens dont je

[81] idem
[82] idem
[83] idem
[84] idem
[85] idem
[86] Le terme « trouvailler » est de C.Dejours. Pour une synthèse de cette dichotomie entre travail prescrit et travail réel, voir Molinier, P. (57) ch.III p.66 et sq. Le modèle de l'activité dirigée et située* d'Y.Clot reprend et dépasse cette analyse. Voir Clot Y. (106) p.207.
[87]Ouvrier-Bonnaz, R. (15) p.5

dispose pour atteindre les buts que je me fixe » (idem) en relation avec autrui et que l'on peut schématiser ainsi pour les principaux co-actants[88]:



La présence du jury et celle d'un public, en l'occurrence assez nombreux et un peu impressionnant pour moi, percutent l'un des piliers du « cadre », la confidentialité. C'est la question que me pose d'emblée l'un des co-actants (devrais-je dire plutôt « l'un des acteurs » ?) : « si la médiation échoue, nous risquons le procès, quel sera alors le statut de ce que nous nous dirons lors de cet échange ? » Après lui avoir demandé, quelle est sa crainte ou sa préoccupation (que ces échanges restent confidentiels), je me tourne vers l'autre co-actant et lui demande s'il partage cette préoccupation. Sa réponse est qu'il ne peut tenir ces échanges confidentiels vis-à-vis de son comptable. Nous trouvons rapidement un accord partiel : les échanges ne seront par réutilisés en cas de procédure contentieuse et nous ferons avant de nous quitter un point sur ce que Paul pourra dire à son comptable avec le consentement d'Anne. Il est alors difficile de rester dupes de la présence du public et du jury et de continuer à simuler une réalité qui semble lointaine, enchâssée qu'elle est dans ce dispositif public d'évaluation. Je me rends compte que deux préoccupations perturbent mon activité de médiateur : montrer au jury ce que je sais faire ; oublier la présence du public qui est pourtant en face de moi, derrière les co-actants. Je ne voudrais tenir que le fil de cette médiation, mais, à mon insu et par construction, deux autres fils viennent embrouiller la trame de mon activité première. Me (nous ?) voici donc à poursuivre trois activités en une : celle de se produire devant un jury, celle de faire avec un public et celle de jouer, aussi réalistement que possible, une médiation. Personne n'est libre dans cette histoire : ni les co-actants venus gentiment prêter main-forte au dispositif d'évaluation, ni moi-même, sujet consentant de cette dernière. Nul n'est là, en première intention, pour tenter de s'expliquer, de transformer une relation perturbée par le décès de celui qui la justifiait, et encore moins peut-être, pour trouver des

[88] Je passe sous silence pour simplifier l'activité du public

accords. Voici le deuxième pilier de la médiation –auto-détermination des parties- malmené[89]. Dans la « scène d'introduction » d'autres préoccupations allaient surgir me ramenant dans le champ de la médiation : l'un des co-actants teste vigoureusement le cadre. Il est venu avec un dossier et tient absolument à me le mettre entre les mains : « M.le médiateur, tout est là-dedans, j'ai tout revu avec mon comptable ; tenez regarder et décidez de ce que nous devons faire ! »[90] C'est un moment clé qui me donne l'occasion de rester à ma place et de préciser mon rôle. Mais là, je suis devant un conflit d'activité, j'hésite entre deux et même trois cours possibles[91] : exploiter l'incident pour « incarner le cadre* », ne pas ralentir le cours de la médiation, protéger l'équité des co-actants.

J'aurais pu insister sur mon rôle de tiers impartial et sans pouvoir de décision en disant quelque chose comme : « M., je vois que vous tenez beaucoup à ce que j'examine votre dossier…Mme, avez-vous aussi apporté un dossier ? » [elle n'en avait aucun devant elle et aurait certainement répondu par la négative] et de poser la question «que pourrais-je faire dans votre intérêt à l'un et à l'autre avec le seul dossier de Paul ? Pensez-vous que je puisse trouver une solution, là où vous, qui connaissez mieux que quiconque votre situation, ne semblez pas en avoir trouvé ? » Mais, je crains que choisir cette option –pour moi la plus conforme à l'éthique*, juge de premier ressort lorsque la situation dépasse les schèmes* appris- n'accroisse la nervosité de Paul et ne mette Anne en difficulté. C'est une phase délicate où il faut créer la confiance avec chacun[92] en mettant la distance juste du tiers, alors même que chacun vient avec ses représentations* et, en l'occurrence, l'un cherche une « alliance » avec le médiateur soit pour le mettre de son côté, soit pour le discréditer, ce qui revient au même. Amener la conversation sur le cadre à partir d'un acte[93] -Paul me tendant son dossier- est toujours riche ; cela permet en situation, hors d'un discours convenu, de montrer le rôle « contenant » du médiateur. Dans cette situation, poser la question « qu'attendez-vous que je fasse de ce dossier ? » aurait permis à Paul de réitérer sa demande de trouver une solution et à moi de préciser que sa représentation du médiateur décideur ne

[89] Mon propos, ici, ne vise pas à invalider ou à montrer les limites du dispositif d'évaluation, construit au fil des années du certificat de compétence du CNAM ; mais, à partir de cet exemple, marquant pour moi, à montrer comment l'activité « réelle »* se développe en une trame complexe qui laisse une activité réalisée*.

[90] Malheureusement, parce que je n'y ai pas pensé et qu'il m'aurait été très difficile d'en faire la demande dans l'entre-deux de l'évaluation et de la médiation jouée, je n'ai pas enregistré cette séquence et cite donc les dialogues d'après mes notes prises après-coup. C'est là aussi une sorte de reconstruction qui témoigne peut-être plus de l'expérience subjective –au sens du « vécu du vécu » (Vygotski)- que de la trace « réelle ».

[91] Au passage, j'expérimente ici, si j'ai conscience en situation, de ce « conflit d'activité » la « méta-position », « être un cran au-dessus en termes de conscience, et être en quelque sorte en avance de plusieurs mesures sur les médiés » (H.Lesser (75) p.93). Dans mon souvenir, cette conscience n'était pas aussi « lucide » ; j'ai ressenti un empêchement et ce n'est qu'après-coup –c'est-à-dire trop tard- que cette analyse m'est venue.

[92] Etre l'allié de chacun ou l'allié de leur relation ?

[93] Et même d'un « acting-out » puisqu'il s'agirait bien d'une transgression du cadre.

correspondait pas au service que je pouvais offrir. Mais ce développement destiné à changer la représentation initiale de Paul aurait pris du temps et nous aurait fixés sur le cadre*. Soit les échanges entre Paul et Anne auraient commencé sur leurs attentes respectives par rapport à la médiation et à son cadre*, aux dépens du déroulé « canonique »[94] mais au profit d'un dialogue équilibré entre Paul et Anne, soit le dialogue Paul-médiateur aurait continué aux dépens de l'équité de parole entre les deux co-actants. Cette dernière question devint une préoccupation de plus en plus envahissante pour moi. Je sentais que Paul voulait occuper le devant de la scène, aidé en cela par la réserve d'Anne. En d'autres termes, faire ce que l'éthique* et le rythme du moment me conseillaient, c'est-à-dire rester sur la préoccupation de Paul -que le médiateur fournisse une solution-, entrait en contradiction avec le respect du principe d'équité, à démontrer dans un espace temps limité.

J'ai donc choisi de prendre le dossier que me tendait Paul en lui signifiant que j'avais compris l'importance qu'il y attachait et que nous y reviendrions le moment venu. Mais cette activité « empêchée » a continué de produire des effets de manque, de raté, en moi et a probablement laissé aussi, ce qui est plus important, du côté de Paul une incertitude, un flou, une frustration qui n'ont fait qu'augmenter sa nervosité. J'ai ensuite demandé à chacun d'exprimer, à son tour, ce qui était important pour lui dans la situation, afin de répondre à ma préoccupation double : retrouver le tracé « canonique » d'une médiation et faire respecter l'équité, notamment du temps de parole.

C'est dans le segment suivant la synthèse par moi de l'exposé initial des personnes que j'ai rencontré les plus importantes difficultés. Le passage de l'épreuve a eu lieu le 6 février. Au mois de décembre, nous avons eu un atelier en demi-groupe, centré sur le corps, la respiration et le regard, dans lequel chacun a pu jouer un segment de médiation. Du retour de mon exercice, j'ai gardé quelques notes[95] à propos de ce segment qui suit la restitution des récits initiaux et qui fait difficulté pour moi. De cette expérience, j'ai conçu une technique que j'ai

[94] Rappelons que la séquence-type préconisée dans ce que j'ai appris au CNAM est : accueil, rappel du cadre (incarné), exposé par chacun de ce qui est important pour lui dans la situation, reprise de cet exposé par la médiatrice, échanges entre les co-actants avec une orientation par la médiatrice de ce qui lui paraît le plus prometteur : émotions, signifiants ou objets de différend ; avec l'idée que dans la phase du quoi et du pourquoi, il faut séparer, souligner l'individualité pour que chacun se « responsabilise » -parle comme sujet- et s'autonomise par rapport à l'autre dans la relation –que chacun tienne son bout de l'écharpe de la relation. Cette phase d'échange sur les émotions respectives ou les signifiés* ou les objets de différend aboutit à des effets de « reconnaissance mutuelle » -chacun s'étant réapproprié le sens de la situation par l'écoute et le questionnement de la médiatrice est mieux susceptible d'écouter l'autre et le sens* qu'il donne à la situation. Cette reconnaissance permet de fonder un éventuel travail sur les accords possibles et le choix du meilleur d'entre eux pour les personnes.

[95] « Dans la simulation, « J » a parlé plein de fois de « pression », je ne l'ai jamais interrogée sur ce signifiant*, de peur de couper l'échange entre elles. Mais, je n'aurais rien interrompu et je leur aurais donné l'occasion de saisir leurs différences. Dans cette phase post-récit, il faut marquer beaucoup plus que je ne le fais. Prendre les mots de A, lui demander ce qu'elle entend, puis les faire passer à B et retour et ainsi de suite ».

utilisée lors d'un atelier d'entraînement le samedi précédent l'examen. Elle consiste essentiellement à être plus présent auprès des personnes lors de ce segment, en soutenant et relevant leurs signifiants* et à en faire circuler les signifiés* de l'une à l'autre. L'une des personnes médiantes lors de l'entraînement du samedi, m'a spontanément dit qu'elle avait été gênée, au début, de ces interruptions, mais qu'elle avait finalement trouvé cela aidant. Rassuré par cet étayage, je calmais mon inquiétude d'avant l'épreuve et me convainquais que cette technique me sauverait de ce passage difficile[96]. Je l'utilisai et la pris en pleine figure. Sa centration sur les signifiants* m'empêchant de me connecter aux émotions des personnes, en particulier à celles de Paul dont la nervosité, pourtant bien perçue par moi au début, aurait dû m'alerter et me conduire à choisir un autre cours, soutenu par un autre instrument*. Bridées par mon interventionnisme, les personnes n'eurent pas d'espace pour développer leur propre dialogue intra et intersubjectif ; je les poussais à associer sans prendre soin qu'elles y soient prêtes. Je satisfaisais ainsi l'un des buts de mon activité –montrer ce que je savais faire- en en contrecarrant un autre, laisser les personnes travailler, les émotions sortir, les fils du dialogue faire leur œuvre chez les médiants et me donner l'espace pour percevoir ce qui était le plus important pour eux, pas seulement dans leurs paroles mais aussi dans leur ressenti[97]. Je garde de cette séquence l'image d'un corridor dont je tentais désespérément d'ouvrir une à une les portes verrouillées par les médiants eux-mêmes.

Cette médiation a-t-elle transformé ou au moins fait bouger leur relation et leurs représentations* de la situation et de l'autre ? Requis par le jury de mettre fin à la séance, je demandai aux médiants de dire ce qu'ils « souhaitaient « en » dire ». Anne proposa de poursuivre la médiation dans une autre séance, ce que Paul reprit en y mettant une condition acceptée par Anne. Il ne m'appartient pas d'interpréter cette parole, sinon pour indiquer, qu'elle aussi s'inscrit dans le cours d'une « activité dirigée et située* » imprégnée des attendus du « genre* ».

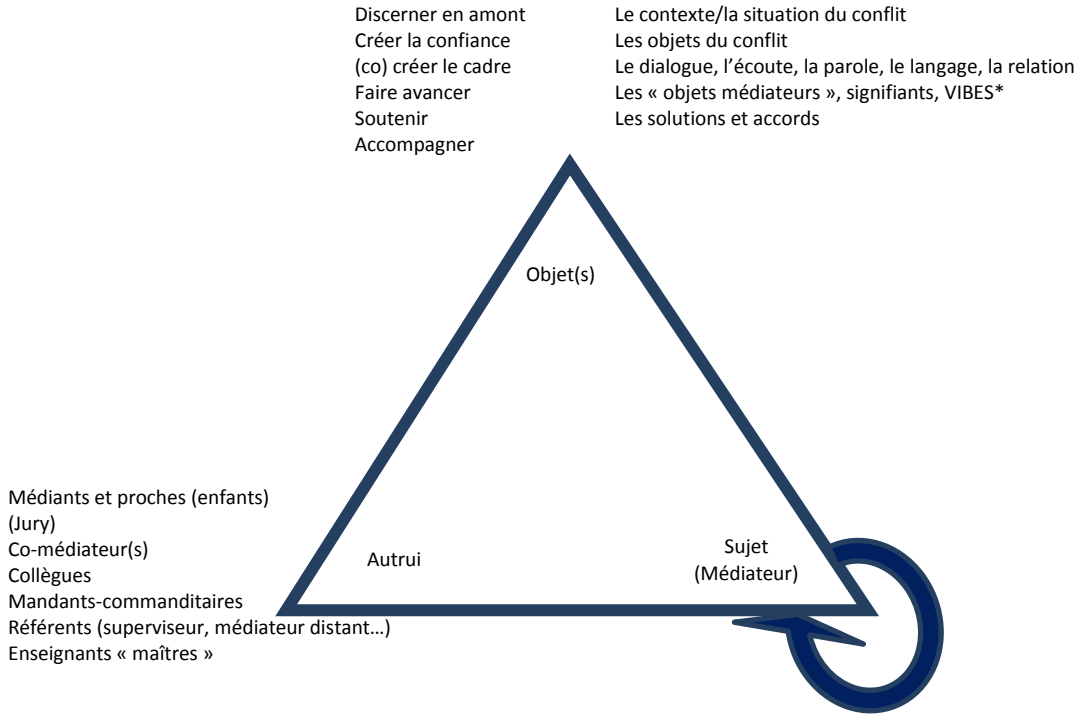
Toute activité court un risque d'échec. Dans une activité « sur autrui » ou au moins avec autrui, l'échec est plus difficile à qualifier, à juger. Mais, le moins que l'on puisse dire, est que les professionnelles du jury m'ont plutôt fait part de gestes ratés ou malencontreux –à l'encontre du genre*- et que, en cours d'activité, j'ai eu conscience que la médiation tournait en rond et n'offrait pas suffisamment d'espace au dialogue. Se pose alors la question de la

[96] Comme j'en suis à démêler la pelote des fils souvent contradictoires qui tisse l'activité, je me suis retrouvé avant le passage de cet examen et jusqu'à lui, dans cet état mental paradoxal, bien décrit par Herrigel dans « l'art chevaleresque du tir à l'arc », où l'on est tiraillé entre l'interventionnisme volontariste –préparer, répéter, s'attendre à tout- et l'abstention idéale –faire le vide, se détendre, se rendre présent à-.

[97] T.Fiutak in (53) p.150 nous dit dans les « paradoxes de la médiation »: « Vous pouvez respectez le modèle et ne pas respecter les besoins des parties ».

reprise, en situation, du cours de l'activité. L'expérience et le savoir du genre* viennent à la rescousse du praticien expérimenté qui connaît aussi des « ficelles » pour se reprendre ou reprendre en mains une médiation qui tourne mal. La déontologie et la créativité ne suffisent pas ici. La plupart des métiers fournissent aussi un répertoire de secours quand la « situation s'emballe » ou que « ça dérape ». J'ai encore à trouver et à explorer celui-ci. A passer du savoir-faire* au savoir-y-faire, c'est-à-dire de la capacité à montrer une compétence*en situation pédagogique à celle de faire face aux imprévus du réel.

Au-delà de ce que ce temps d'apprentissage m'a laissé, je voudrais aussi en retenir une adaptation du modèle de l'activité conceptualisé par Y.Clot et qui pourrait se présenter ainsi :



[98]

L'objet de l'activité du médiateur migre sans cesse selon la phase de la médiation et la dialogie des médiants. Ce pôle reste pour moi une question dynamique pour l'adaptation du modèle. Il me semble aujourd'hui que s'agissant d'une activité symbolique* dont l'objet essentiel est la relation entre les médiants et la représentation qu'ils s'en font, leur rôle est premier par rapport à celui du médiateur. C'est une chose évidente mais difficile à comprendre et à mettre en pratique : le médiateur seconde, contient, soutient mais les pôles réellement actifs sont les médiants. Il n'en reste pas moins que la présentation ci-dessus

[98] Je schématise ici le modèle d'Y.Clot qui inclut aussi la notion d'instruments* sur laquelle je reviens plus loin.

correspond au point de vue du médiateur dans la situation –et peut-être aussi à ce qu'il peut « maîtriser », ce qui lui appartient.

La boucle entourant le pôle « sujet » du triangle marque la réflexivité nécessaire dans la situation et après celle-ci. Dans la situation, le médiateur doit adopter une « position méta » pour s'observer, observer la situation et choisir le meilleur cours possible. Comme nous l'avons vu, ces choix continus laissent d'autant plus d'activités « interrompues » ou « empêchées » que l'activité réelle* est un système d'interactions entre les co-actants (médiants) et le médiateur. L' « activité réalisée* » peut être vue comme « le système des réactions qui ont vaincu » (Vygotski). Mais les autres ne restent pas pour autant inactives ; elles peuvent continuer de cheminer « dans la tête de chacun », dans le cours et au-delà, de l'activité.

Pour finir sur notre point de départ, la superposition des activités dans l'activité, notons que celle du médiateur est médiatisante*, par nature ; s'agissant d'une activité « sur autrui », cela lui est inhérent : le médiateur cherche par son activité à en déclencher une autre chez les médiants, quelle que soit celle-ci. Le modèle de l'activité conceptualisé par Y.Clot partait de ses observations en milieu industriel où le pôle « objet » de la triade consiste en une production ou une transformation matérielle. S'agissant d'une activité symbolique*, immatérielle, deux caractéristiques du modèle de l'activité deviennent patentes : l'utilisation prégnante du langage comme instrument* -et objet- de l'activité et le caractère médiatisant* de l'activité du sujet pour celle d'autrui (et particulièrement pour les co-actants). Dans l'activité de médiation, les co-actants ne sont pas restés inertes ; ils sont sujets de leur propre activité et ont en permanence pris des initiatives ou se sont emparés de celles du médiateur pour à leur tour agir dans et sur leur conflit. Cherchant initialement une solution du médiateur, ils proposent finalement de poursuivre leur dialogue dans une autre séance.

5.2. La question des instruments en médiation : un exemple de genèse instrumentale[99]

Nous avons déjà noté la réticence des médiatrices vis-à-vis des instruments*, procédures*, normes etc…Cependant, l'activité du sujet au travail est toujours médiatisée* ; pour transformer ou réaliser l'objet de son activité, le sujet utilise toujours un outil*, un artefact*, un instrument*.

[99] Dans cette section, je m'appuie essentiellement sur les travaux de P.Rabardel, bien résumés dans V.Folcher et P.Rabardel (126)

En l'occurrence, il n'y a pas de médiation (activité sociale) sans un lieu, sans un espace temps défini, sans quelques règles qui régissent les rapports des co-actants avec le médiateur voire des co-actants entre eux…Tous ces objets symboliques ou matériels constituent le « dispositif » ou « cadre* » qui est un instrument*, adapté à chaque médiation, et qui dessine l'espace dans lequel la transformation, but du processus* de médiation, va prendre place (ou non).

Les techniques d'utilisation du langage et surtout du dialogue (écoute, questionnement, reformulation, synthèse, reflet, silence) sont des instruments*psychologiques portant sur les représentations* des co-actants et de la médiatrice.

Il en est bien d'autres : le tableau (de papier), le texte projeté ou distribué, la chaise vide représentant les enfants, tous les supports narratifs (histoire du couple, de la famille, de la relation, dessin de la famille, objets apportés ou construits par les médiants) etc…Il y a aussi la classe des instruments* au service du processus* et qui instrumentent* la médiatrice dans son « plan de vol » -particulièrement utile, comme nous l'avons déjà signalé, en co-médiation*- : roue de Fiutak, arche de l'accord etc…

Parmi ces derniers, je voudrais revenir sur le protocole présenté plus haut sous forme de logigramme (cf .p.21 Une expérience personnelle). Ce protocole est un artefact*qui vise à structurer la séquence qui va de la proposition de médiation à l'acceptation de la médiation (ou à son refus), autrement dit la phase de « pré-médiation » en médiation collective. Ce protocole a été mis au point par « Groupe-médiation » dans le cadre des médiations dans l'enseignement catholique. Il est présenté par Y.Bourron[100] et est enseigné au CNAM dans la session sur la médiation collective par L.Veirier.

L'intérêt du protocole réside dans la tension qu'il met en œuvre entre le « cadre institutionnel », représenté par la « commande », plus exactement le proposant de la médiation, et le collectif auquel la médiation est proposée. Cette phase amont « exige des équilibres subtils. »[101]

Une autre équipe de médiateurs en conflits collectifs, rencontrée dans le cadre de ce travail, utilise aussi la tension commande/demande, mais procède différemment sur des points sensibles : les « assemblées générales » sont moins systématiques[102] ; les entretiens individuels se font de plus en plus au téléphone ; ils sont l'occasion de travailler activement la

[100] In Y.Bourron (76)
[101] Y.Bourron (76) p.43
[102] Idem, p.47 et sq. Dans les médiations collectives que j'ai pu pratiquer, il s'est avéré difficile de réunir toutes les personnes pour la deuxième AG qui n'aurait pu se tenir qu'après l'heure officielle de fin de journée et nous avons alors fait le choix de ne pas tenir la deuxième AG plutôt que de réunir un sous-ensemble du groupe de médiation.

« MESORE* » voire de préparer les personnes sur la reconnaissance* qu'elles aimeraient recevoir ou pourraient donner.

Ce protocole est encore nomade et émergeant, en développement. Il est un instrument dans sa genèse. Il fait référence dans le groupe des médiateurs qui l'utilisent autour d'une équipe, de groupes d'analyse de pratique et de la formation du CNAM. Le livre d'Y.Bourron et d'autres actions contribueront peut-être à son intégration au genre des médiateurs collectifs francophones. Il continue d'être affiné et enrichi au fur et à mesure des expériences rencontrées. Lors d'une récente analyse de pratique[103], nous avons longuement questionné « les équilibres subtils » : comment faire lorsque le commanditaire tente d'imposer la médiation au responsable local ? Quel doit être le rôle et la place de celui-ci par rapport à la médiation et au groupe de médiation ?

Cet instrument* symbolique s'inscrit dans trois types de médiation :

- dans le cours de l'action (« activité productive* »), les médiatrices l'utilisent à destination de l'objet de leur activité (transformer ou non une commande en demande de médiation) ;
- dans le cours de l'action et au-delà (« activité constructive* »), elles l'utilisent pour coordonner leur coopération et améliorer celle-ci ; c'est le « plan de vol » que nous avons déjà rencontré et qui peut faire l'objet d'une nouvelle élaboration à la suite de sa réalisation ;
- avant, pendant et après l'activité productive*, c'est un instrument psychologique de soi à soi qui permet de mieux conduire l'activité et de se mieux conduire dans l'activité (fonctions d'auto-régulation et d'apprentissage).

5.3.Vers une synthèse ? « Une médiation ; la médiation »[104]

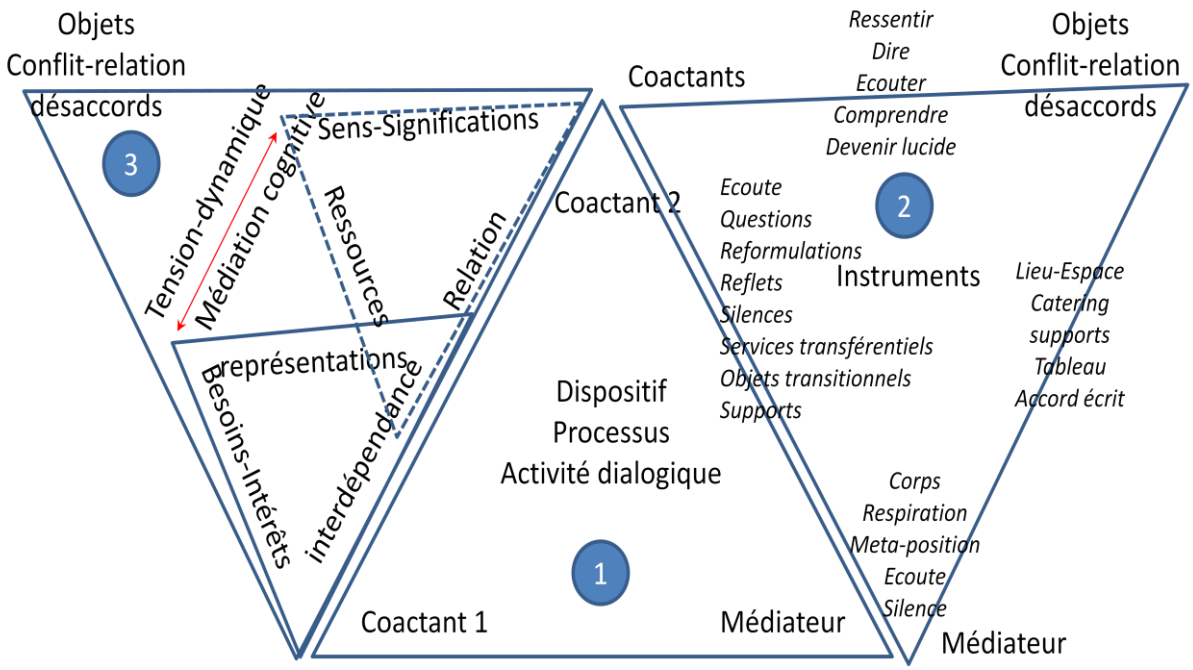
Le schéma ci-dessous vise à synthétiser le chemin parcouru dans ce travail.Il s'agit ici d'une première esquisse, qui vaut autant pour sa tentative de modélisation, que parce qu'elle me permet, à l'issue d'un segment de mon parcours de formation, de faire un bilan, un point d'étape sur ce que j'ai appris et sur ce qui me questionne.

En explorant le métier au travers de ses instances et des relations dynamiques entre elles, nous sommes partis du triangle central (triangle 1) du schéma ci-dessous : le prescrit qui peut se résumer en un cadre, un processus*, une posture de tiers, propices au développement dialogique ; ces trois éléments se fondant sur l'éthique du médiateur et la matérialisant. En

[103] C.Vourc'h, 6/6/2017

[104] Ce sont les mots que C.Vourc'h utilise d'un bloc pour distinguer le processus de médiation (activité sociale) de la médiation (activité psychique).

utilisant, brièvement, le modèle de l'activité en psychologie du travail, nous avons repéré que cette activité comportait des « objets » différents et incluait autrui, et au premier chef, les médiants. Ce triangle central figure donc l'espace dialogique de la médiation, ici simplifié entre deux co-actants (médiants) et le médiateur. Celui-ci en est l'agenceur, le proposant, mais dès son initiation, il cherche à rendre les médiants actifs, acteurs, sujets de « leur » médiation. Il anime le dialogue, pour favoriser l'expression de ce qui est important pour chacun et son écoute par l'autre. Chaque côté du triangle central représente une relation entre les trois actants. Celui entre les deux co-actants est marqué par la dysfonction, le blocage, le conflit et les côtés entre les co-actants et le médiateur, par l'impartialité, l'équité, mais aussi par « le désir ardent de déjouer le binarisme des contraires »[105] et la vitalité apportée par l'immiscion du tiers.



Puis nous avons déplié ce triangle, en un deuxième (triangle 2). L'espace des procédés*, des instruments*, des méthodes propres aux genres et que chaque médiateur s'approprie, se forge, avec la possibilité, pour le genre et les autres médiateurs, que leurs trouvailles fassent florès et soient, en retour, appropriées collectivement, selon le mécanisme d'une genèse instrumentale*. Ce triangle représente le métier. Il est une adaptation du modèle de l'activité décrit par Y.Clot, avec une focalisation sur les instruments* à la disposition du médiateur dans son activité. Si l'on reconnaît l'existence centrale d'instruments dans l'activité de médiation comme dans toute activité humaine de production, on peut classer ces instruments selon leur destination : vers l'objet de l'activité, vers les co-actants ou vers le sujet lui-même.

[105] R.Barthes cité par B.Benattar in (138) p.43

Quand son activité est orientée vers les médiants, la médiatrice utilise les techniques de la relation langagière (écoute, questionnement etc…) ou du corps voire des objets ad hoc pour soutenir le dialogue et l'écoute entre les co-actants. Sur ce côté qui va du médiateur aux médiants, l'expression du transfert et du contre-transfert prend place. Elle favorise l'ouverture des médiants, la saisie par eux de leur conflit ; elle est aussi une vigilance pour la médiatrice à rester au service des médiants et à l'écoute de « ses cartes de sortie »[106]. Sur le côté « médiateur-objet/conflit/relation/désaccord », les instruments* matériels, tels que lieu, espace temps, tableau, café etc…créent un espace sécurisant pour tenter de renouveler la relation entre les médiants. Un dernier groupe d'instruments* (le corps, la respiration, l'écoute, le silence) est orienté vers soi-même, afin de garder une position réflexive, pour décider du cours de son action. C'est l'activité dirigée vers soi, de contrôle et de décision.

Cette deuxième triade –co-actants, médiateur, objets/conflit/relation- n'a de sens que dans la mesure où les instruments* du médiateur servent la relation entre les co-actants et leur conflit : l'utilisation de ces instruments* vise à permettre aux médiants de ressentir, de dire, d'écouter, de comprendre et de devenir plus lucides sur leur relation. L'activation de ces fonctions psychiques supérieures, médiatisées* par le langage, dans un dialogue où perceptions, représentations* et significations migrent de l'un à l'autre, avec ou sans l'entremise de la médiatrice, prépare des déplacements de représentation* figurés dans le triangle 3.

Au passage, si les instruments* ne peuvent prendre le statut d'un prescrit procédural (instance impersonnelle), nous avons vu que leur description et leur documentation prend un grand intérêt pédagogique (instance personnelle) et pour la coordination de l'activité coopérative dans le cours (imprévisible) de l'action (instance interpersonnelle dans le cas de co-médiation*) voire pour le genre (transpersonnel) et l'enrichissement de son répertoire.

Le triangle 3 symbolise l'espace de la médiation psychique, résultat possible mais incertain, du dialogue entre les médiants, lui-même initié et soutenu par la médiatrice. Notre hypothèse est que le métier du médiateur consiste à créer, mettre en œuvre et vérifier les conditions d'une possibilité de dialogue entre co-actants et à soutenir celui-ci dans un sens qui favorise la survenance de médiations psychiques. Nous notons avec K.Kostulski ((46), p.120 et sq.) que, les activités symboliques*, celles qui ont pour objet de transformer le rapport au monde d'autrui, partent des instruments* et fonctions psychologiques des sujets pour y revenir : ce n'est que lorsque le signifiant* de l'un a été déplié en signifiés* significatifs pour l'autre –le

[106]Expression de T.Fiutak pour désigner les points où il y a contre-transfert, projection par le médiateur de soi sur la scène des médiants. (53) p.168 et sq.

co-actant ou le médiateur- qu'il peut revenir chargé d'un autre sens chez le locuteur initial et *développer* d'autres significations* pour lui. Est-ce bien le cheminement de la médiation cognitive* ?[107]

Car, nous sommes aussi partis avec cette question qui reste, pour nous, largement à explorer : la médiation, c'est aussi, sémantiquement, la médiation cognitive ou psychique*. Quel est son rapport avec l'activité sociale du même nom ? Il nous a semblé qu'il y avait une connexion voire une assimilation entre ce que les médiatrices cherchent à favoriser –« changer les représentations », « faire brèche », « déplacer »- et ce processus* de médiation cognitive qui n' « appartient » qu'aux médiants. Cet espace, dont nous avons vu, qu'il mettait en jeu, selon Vygotski, un double processus* intersubjectif et intrasubjectif est figuré par le triangle 3. Que l'on travaille sur les besoins/intérêts/émotions (médiation intégrative) ou sur ces dernières seulement (médiation humaniste) ou les signifiants* (médiation du langage), le but recherché est le même ; la méthode consiste à séparer, départir pour que chacun comprenne l'autre, se mette à sa place, en déconstruise sa représentation et y substitue une autre image qui redonne fluidité à la relation[108].

Frappé, et longuement questionné par l'hybridation au CNAM, de deux méthodes d'origine bien différente (la « médiation du langage » et « la médiation intégrative »[109]), j'ai choisi dans la triade 3 des co-actants, figurant le phénomène de médiation psychique, de conserver les objets qui participent de celle-ci dans la représentation qu'en ont ces deux courants :

- Pour les médiations du langage, le travail de médiation consiste à partir des signifiants* pour dévoiler des signifiés*, compris par l'autre qui les reconnaît comme différents et légitimes[110] ; cette intercompréhension, cette « brèche », fait advenir chacun comme sujet, pour l'autre et pour lui, capable de reprendre du pouvoir sur la situation et la relation, à partir de ses ressources propres ;

[107] « La personne devient pour elle-même ce qu'elle est en soi dans la mesure où elle exprime au préalable son en-soi pour les autres » (L.Vygotski, Psychologie concrète de l'homme, p.233) cité par K.Kostulski (46) p.117. C'est pourquoi il me semble correct de faire figurer des fonctions psychiques supérieures (ressentir, dire, écouter….) dans l'espace des instruments du côté des co-actants.

[108] A.Cardinet le dit sans doute mieux : « L'action de la médiation interpersonnelle est ainsi validée par le changement qu'elle provoque chez chacun des protagonistes en présence. Elle serait, alors, une forme de médiation intra-personnelle double, dans laquelle chaque personne, donnant une autre dimension à l'événement source du différend, reprend possession de son entité et de son identité, retrouve l'équilibre, en se libérant de ce que la différence et la peur de l'autre avaient installé. Les formes imaginées par la culture pour suppléer aux instances de régulation sociale traditionnelles, qui ont de plus en plus de mal à jouer leur rôle, mettraient ainsi en jeu des processus de changement internes à chaque personne qui lui permettraient de passer plus facilement du moi au nous, de l'indivuel au collectif, tout en évitant des formes de normalisation préjudiciables au développement de chaque être. » (130) ch.4

[109] Voir pages 63 et sq. pour une description de ces deux approches de médiation

[110] C.Denis parle d'intersubjectivité « qui permet de comprendre un sujet en tant que sujet : comme ego alter, alter ego » (in (135) p.151 à propos de l'écoute des médiants par la médiatrice.

- Pour la médiation intégrative, il s'agit, à partir des objets du différend, de dévoiler ce qui fait différence, de montrer que l'op-position des représentations* peut masquer une convergence, au moins partielle, des besoins, des valeurs et des intérêts, à partir de laquelle peuvent s'élaborer des solutions. Elle aussi cherche cette« intercompréhension », dénommée « reconnaissance mutuelle » ou « catharsis », manifestation de la médiation psychique et du changement des représentations*.

Dans la dynamique du processus, les différents objets que nous distinguons ici en séparant aussi leurs interrelations s'entremêlent. Pour refléter ces proximités, ces passages d'un élément à l'autre, ces fils qui s'entrecroisent, il faudrait replier (vers le verso de la page) les triangles 2 et 3 afin que leurs côtés externes (objet-médiateur et objet-co-actant 1) se rejoignent et que l'ensemble forme une pyramide. Sa base correspond aux trois points protagonistes-objets-médiatrice, figuration la plus dépouillée de la scène de la médiation, et son sommet ne figure que les co-actants, image idéale pour le médiateur désirant que les médiants repartent de nouveau capables de se parler sans l'immiscion du tiers. Au terme (provisoire) de ce travail, nous serions tentés de proposer une définition plus « clinique » de la médiation : *activité* consistant à co-construire entre des personnes volontaires en conflit et un tiers médiateur, neutre, impartial et indépendant, un cadre* où ces personnes s'engagent dans un dialogue qui peut, par médiations successives, modifier leurs rapports à leur conflit*.
Mieux comprendre la dynamique en jeu au sein des triades du schéma ci-dessus et entre elles pourrait faire l'objet d'autres explorations, d'autres réflexions et d'autres travaux. Certaines disciplines (la clinique de l'activité et l'analyse des réalisations langagières, la psychanalyse institutionnelle et les groupes à médiation, la thérapie systémique et ses supports) nous devancent sur ce chemin et pourraient servir de ressources pour une telle investigation.

6. Conclusion

Nous ne sommes pas quittes de la question initiale. Ai-je appris un métier (au sens de la clinique de l'activité) ? Vais-je exercer un métier ? Une profession* ? Il y a des questions auxquelles il ne faut pas répondre. Leur dynamique réside dans la suspension.

Partant à la recherche du métier, j'ai surtout eu le souci d'équiper la réflexion avec les instruments* psychologiques de la clinique de l'activité. Leur application à l'activité de médiation m'a paru particulièrement fructueuse pour mon parcours de formation. Le modèle de l'activité et la recherche des différentes instances du métier m'ont permis de mieux situer cette activité et de mieux me situer par rapport à elle. J'ai pris notamment conscience de son inscription dans une sphère de métiers plus large –les métiers de la relation*-, de son caractère irréductiblement protéiforme et omniprésente, de sa bivalence entre activité sociale et activité psychique et du fait qu'elle requérait probablement une adaptation, d'ailleurs stimulante, du modèle de l'activité, étant fondamentalement une co-activité entre un tiers et deux sujets en développement.

Le protocole de pré-médiation que nous avons suivi au cours de ce travail comme une ligne en pointillé offre une bonne métaphore de ma vision subjective du métier de médiation. Reconnu et choyé par certains, ignoré voire dénié par d'autres. J'y ai vu une « genèse instrumentale* » et une manifestation du « genre* » ; d'autres y trouveraient une contribution, une réflexion ou un témoignage. Le métier de la médiation est comme celle-ci : protéiforme et insaisissable. Dans certains genres* (la « médiation familiale » par exemple), il se manifeste plutôt sous la forme d'un office, d'un ministère, justement exercé dans le cadre d'un « programme institutionnel », avec un prescrit, des professionnels, des méthodes et un bouillonnement qui signe une activité collective sociale vivante. Dans d'autres styles*, un médiateur, charismatique, incarne l'éthique de toute sa personne et semble par sa seule présence et quelques mots pouvoir ouvrir et libérer des conflits enkystés depuis longtemps ; il refuse de faire profession, il « exerce un art »qu'il transmet à ceux qui sont susceptibles de saisir ses mystères indicibles grâce à un sixième sens qu'aucune science ne saurait dévoiler. A moins que cet art mystérieux ne soit la quintessence d'une technique, obtenue et épurée, à force de pratique et d'expérience.

Alors, oui, disons provisoirement, que la médiation est bien un métier, au sens vulgaire du terme, puisqu'elle se pratique aussi bien comme un office (« ministerium ») que comme un art (« mysterium »).

7. Annexe 1 : Esquisse d'un panorama des médiations

NB : le texte qui suit date pour l'essentiel de l'hiver 2016-2017. Je l'ai conçu comme un préalable théorique au présent texte. Je l'ai très peu remanié mais plutôt élagué, notamment des parties plus théoriques sur la clinique de l'activité et d'une modélisation personnelle de la médiation.

Introduction

En partant à la recherche du métier, j'ai rencontré un premier obstacle : la densité et l'intrication du monde des médiations. Non seulement parce que le mot médiation recouvre des pratiques fort différentes mais aussi parce qu'en général l'appellation des médiations mêle le champ, le type ou la procédure dans laquelle s'inscrit la médiation[111].

Pour repérer les signes du métier dans cette densité, je trace des chemins exploratoires avec les outils de la clinique de l'activité :

a) Par une délimitation préalable de ce qui relève de la médiation et ce qui n'en relève pas, *à mon sens,* en utilisant une définition généralement admise (partie 1);
b) Puis par un repérage des « écoles » ou des courants en médiation qui sont, pour moi, des portes d'entrée pour les genres professionnels (partie 2).
c) Puis par une modélisation des invariants qui composent une « médiation » dans le but d'analyser l'activité de la médiatrice (partie 3)

1. Un premier élagage : distinguer la médiation des autres formes d'intervention en vue de résoudre les conflits

1.1. La médiation, une intervention spécifique de tiers entre des parties en conflit réel ou potentiel

Le monde des médiations est d'autant plus vaste qu'il est difficile de le distinguer des autres interventions de tiers destinées à prévenir, apaiser, transformer ou résoudre des conflits entre parties, qu'elles se nomment justice, arbitrage, conciliation, concertation, médiation institutionnelle, médiation sociale, thérapies, thérapies familiales, …[112]

Le code de déontologie des médiateurs (R.O.M, 2009) définit ainsi la médiation : « La médiation, qu'elle soit judiciaire ou conventionnelle, est un processus structuré reposant sur la responsabilité et l'autonomie des participants qui, volontairement, avec l'aide d'un tiers

[111] Ainsi on parle de médiation familiale judiciaire, de médiation sociale de voisinage, de médiation scolaire par les pairs etc…
[112] Pour une définition de certaines d'entre elles et de leur distinction avec la médiation, voir F.Ben Mrad (36)

neutre, impartial, indépendant et sans pouvoir décisionnel ou consultatif, favorise par des entretiens confidentiels, l'établissement et/ou le rétablissement des liens, la prévention, le règlement des conflits. »

Le tableau suivant reprend les critères de cette définition et passe à leur tamis les différentes formes d'intervention de tiers sur des conflits entre parties pour évaluer celles qui en relèvent ou celles qui ne lui correspondent pas :

Types d'intervention	Autodétermination des parties	tiers neutre, impartial et indépendant	tiers sans pouvoir consultatif ni décisionnel	Confidentialité des échanges	Etablissement/rétablissement de la relation	dans le but de prévenir ou...	de régler des conflits	Commentaires
médiations	●	●	●	●	●	●	○	Les courants de médiation ne sont pas unanimes sur la finalité de "régler les conflits"
médiations sociales	○	●		○	●	●	●	La médiatrice sociale va au-devant, anticipe; les personnes adhèrent ensuite; elle a un horizon de pacification sociale et le litige se règle "devant" la communauté
médiations institutionnelles	●	○		●			●	Le médiateur institutionnel appartient parfois à l'institution en cause ou est rémunéré par elle; il cherche avant tout à régler le litige
Conciliations	●	●		●	○		●	La conciliation n'a pas pour premier but le rétablissement du lien; elle n'est pas utilisée en médiation de projet
Arbitrage		●		●			●	
Justice		●					●	

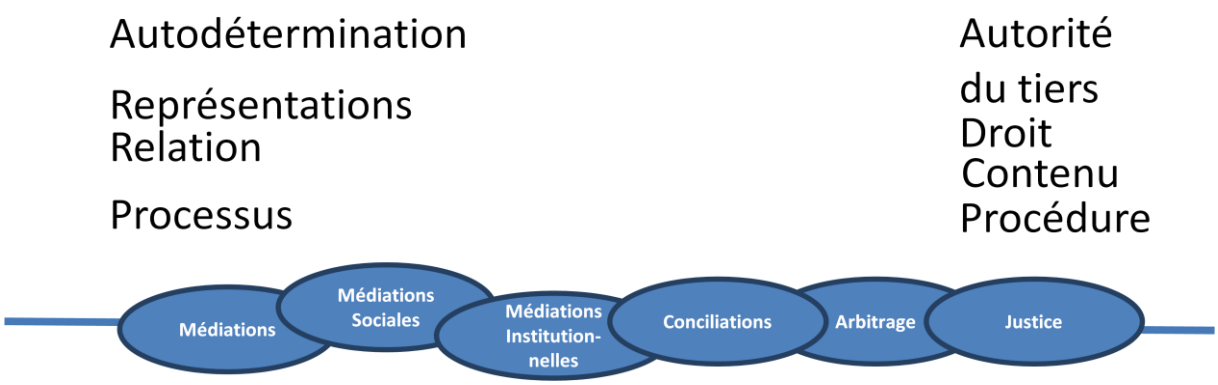
Ce tableau explique pourquoi les différents modes d'intervention de tiers sur des conflits sont souvent confondus. Selon les critères, ils s'assemblent ou se disjoignent. Même lorsqu'ils portent des noms différents, leur distinction n'est pas évidente. En théorie et en droit, rien ne distingue vraiment médiation et conciliation[113] ; ce sont surtout leurs conditions de mise en œuvre (au premier rang desquelles la gratuité ou non de l'acte) et les pratiques que revendiquent les conciliateurs ou les médiateurs qui les démarquent.

[113]« Sur le plan conceptuel, il n'est pas toujours aisé de distinguer la médiation judiciaire de la conciliation déléguée par le juge à un conciliateur de justice. Le premier rapport du Conseil d'Etat (Régler les conflits autrement, 1993) avait suggéré d'agréger les deux termes en faisant référence à la « médiation-conciliation » ! La différenciation est d'autant plus délicate que s'agissant de la médiation et de la conciliation conventionnelles, l'article 1530 du code de procédure civile, adopte une définition unique : « 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 ». La distinction terminologique est finalement justifiée en droit positif parce qu'elle permet de viser des formes de conciliation et de médiation judiciaires ou légales auxquelles le législateur a voulu conférer un régime spécifique…sans oublier les évolutions historiques qui ont conduit à empiler des dispositifs divers. » Fricero, N., Butruille-Cardew, C., Benraïs, L., Gorchs-Gelzer, B., Payan, G., Guide des modes amiables de résolution des différends (Mard), Dalloz, oct.2015, p.119

1.2. Les médiations se distinguent des autres interventions par plusieurs critères

Pour résumer et illustrer, on peut classer et opposer les différentes formes d'intervention de tiers en vue de résoudre les conflits sur un axe gradué selon quatre dimensions de pôles antagonistes :

- Les parties déterminent elles-mêmes le destin de leur conflit ou en confient le sort à un tiers (dimension de la responsabilisation des parties)
- Ce qui est sous-jacent à la résolution du conflit : les représentations* au sens large (« VIBES[114] ») des protagonistes ou le droit (dimension de la « justification » du dispositif d'accordance[115])
- Ce qui intéresse prioritairement l'intervenant : la relation entre les parties ou le contenu du litige (dimension de « l'intervention »[116])
- Si l'intervention du tiers suit un processus –le cadre éthique et déontologique laisse une flexibilité sur les moyens et les étapes- ou une procédure*, cadre normé qui prévoit à l'avance les lieux et étapes du traitement du conflit. (dimension du déroulement)



Comme tout modèle, celui-ci ne prétend apporter, à l'instar de la carte, qu'une représentation de la réalité (le territoire) qui en facilite l'appréhension par simplification mais ne peut en

[114] Les fameux: "valeurs, intérêts, besoins, émotions, sentiments"

[115] Au sens de Boltanski et Thévenot; ce qui "justifie" in fine l'intervention dans son horizon théorique. C'est aussi une dimension qui va de l'équité (prise en compte de la situation « réelle », singulière pour tenter de trouver une issue « juste ») à la règle de droit (le juge tranche en droit, lorsqu'il ne concilie pas, mais lorsqu'il dit le droit).

[116] Selon le méta-modèle de N.Alexander (Alexander, Nadja (2011) "The Mediation Meta-Model - the realities of mediation practice," ADR Bulletin: Vol. 12: No. 6, Article 5.) où l'une des deux dimensions du modèle est celle de l'intervention du tiers, plutôt centrée sur le contenu ou sur le processus.

saisir toute la diversité et les nuances. Ainsi, les conciliateurs (de justice) interviennent majoritairement parce qu'ils sont saisis directement par des personnes avant saisine du juge de proximité. Rien ne les empêche (y compris d'ailleurs dans leur mission de conciliateurs de justice) d'utiliser des pratiques de médiation et, par exemple, de tenter de rétablir le lien relationnel entre deux voisins plutôt que de proposer une solution à leur litige.

Rappelons que le juge peut concilier à tout moment et, donc, sortir de son rôle de « dire le droit » pour proposer aux parties une solution d'équité.

De la même manière, même si les médiateurs institutionnels évaluent et proposent plutôt sur dossier, après enquête auprès des services concernés, rien n'exclut, dans leur déontologie, qu'ils puissent recevoir et « écouter » physiquement les parties[117] .

C'est pour laisser place à cette diversité de la réalité que j'écris au pluriel les mots médiations et conciliations ci-dessus.

Nous retiendrons donc pour qualifier la (les) médiation(s), objet du présent travail, et les discriminer des autres interventions, les critères délimitant principaux que sont : **l'autodétermination des parties et, corrélativement, l'absence de pouvoir y compris consultatif du tiers médiateur, la confidentialité du processus et la priorité donnée à la relation entre les parties.**

2. Des courants en médiation aux genres professionnels

En complétant ce qui nous a été présenté pendant l'année par des recherches bibliographiques et en cherchant à neutraliser le champ d'application de la médiation, nous distinguons les courants suivants[118].

2.1. La médiation intégrative ou médiation sur intérêts :

Elle a pour but de rechercher derrière les positions et les droits des parties leurs intérêts, leurs besoins et leurs motivations. Partant de l'idée que ceux-ci sont souvent moins antagonistes que les positions, le médiateur aide les parties à trouver de nouvelles solutions pour résoudre leur conflit. La négociation est intégrative –on cherche à créer de la valeur avant de la

[117] A titre d'exemple, le médiateur ("externe") de SNCF mobilités a traité près de 6000 saisines en 2015 (ce qui semble exclure un accueil et une confrontation des parties. D'ailleurs le rapport 2015 du médiateur [disponible : https://clubdesmediateurs.fr/wp-content/uploads/2013/03/Rapport-annuel-2015-du-M%C3%A9diateur-SNCF-Mobilit%C3%A9s-.pdf consultation le 14/2/2017)] explique une meilleure prise en charge des saisines par un meilleur filtrage sur le site internet dédié au médiateur).

[118] Notre intention est de rechercher des genres professionnels en médiation en passant par la notion plus familière aux praticiens de « courant ». Notre hypothèse est qu'un courant a un ancrage théorique et conceptuel suffisamment élaboré pour faire « école » et donner lieu à un « genre », c'est-à-dire à un groupe significatif de personnes qui se retrouvent pour discuter de leurs pratiques et confrontent théorie et pratique en fertilisant l'une et l'autre. Du coup, nous ne retiendrons que les courants qui font l'objet d'une théorisation suffisante, qui, si possible présentent un organe (association, groupe, revue etc…) de recherche ou d'étude et dont se revendiquent des praticiens et, pour des raisons de commodité et de temps, qui sont actifs en France.

distribuer- et part des besoins et des intérêts des parties. Cette médiation prend sa source théorique et technique dans la négociation raisonnée, mais elle insiste peut-être encore plus que la négociation raisonnée sur la nécessité de séparer, dans un premier temps, la relation du contenu. Elle propose, en étape préalable du déroulé de la médiation, un travail sur le relationnel, nécessaire dans les conflits dits relationnels où le rétablissement du lien et la reconnaissance mutuelle sont des préalables à la phase négociatoire. Ce travail s'appuie sur des présupposés théoriques qui semblent varier d'un praticien à l'autre. Les figures de ce courant sont A.Babu, T.Fiutak, J.Salzer, L.Bérubé….Ses fondements théoriques sont les travaux de Maslow sur les besoins et ceux de psychologues pragmatiques américains sur les ressorts de la motivation humaine, ceux de Fisher et Ury sur la négociation, ceux de Carl Rogers sur l'écoute active et aussi des systémiciens. Dans la phase négociatoire, les techniques et procédés* sont beaucoup plus présents voire prescriptifs dans ce courant que dans les autres. Le déroulé de la médiation est lui-même élaboré, en tout cas comme un horizon théorique à décliner selon les situations et les objets discutés (« roue (dite) de Fiutak »). Ce courant est probablement majoritaire en France, très présent dans les interventions des enseignants du CNAM ; c'est également celui-ci qui est enseigné au DE médiation familiale de Nanterre.[119]

2.2. La médiation systémique

Pour ce courant, qui prend son ancrage théorique dans la systémie et la théorie de la communication de l'école de Palo Alto, « le conflit est une manifestation correspondant à un mode d'interaction, un drame personnel codirigé et co-agi par deux personnes au moins. L'organisation relationnelle est comprise ici comme la manière dont le groupe, défini comme un système, tend à maintenir un équilibre en vue de perpétuer son existence. (…) L'intervenant portera son regard sur la nature de la relation entre les acteurs impliqués et les règles qui organisent leurs échanges. Il considérera chaque comportement ou attitude comme cause et effet, en même temps, des comportements et des attitudes des autres membres du groupe. Les règles interactives en lien avec le conflit, seront détectées dans l'objectif de rendre possible des changements au niveau des comportements individuels.»[120]

[119] Il me semble d'après mes lectures de (72) et (113) que le courant animé par JL.Lascoux est un sous-courant de celui-ci avec une originalité et une spécificité qui se situent plus sur le versant de la revendication professionnelle que sur celui du métier. Mais je n'ai ni approfondi mes recherches ni interrogé de médiateurs issus de ce courant.

[120] Courants en médiation familiale, contribution de L.Perrone, p.60 voir aussi (76) où Y.Bourron présente de manière synthétique la systémie (pp.25-40) et quelques exemples d'application (P.67 et sq)

2.3. La famille des médiations du langage[121]

Cette famille, dont les représentants se soucient peu de faire école ou courant (termes d'ailleurs que certaines rejettent)[122], met le langage au premier rang et prend ses racines théoriques dans la psychanalyse. C.Denis en est une des figures. « Nous considérons que la médiation est un processus démocratique qui vise à séparer et relier les êtres en posant le prima du désir du sujet »[123].L'être humain est un être de langage et le langage est le matériau fondamental de cette pratique car « le langage fait médiation précisément parce qu'il sépare et relie (…) les sujets parlants et les objets dont ils parlent ». Son but est de faire parler (et s'écouter) les personnes en tant que sujets. Dans le cadre sécurisant de la médiation, les personnes choisissent les objets dont elles souhaitent parler. « l'objet dont on parle est utilisé pour parler de soi, de sa relation à l'autre, du lien (…).Il est un objet médiateur pour « se dire » et dire à l'autre, celui-là même qui est présent. »[124] Le travail d'individuation doit précéder celui sur le lien. Ces courants préfèrent la notion de désir, qui soutient le sujet, comme être d'insatisfaction et de manque, à celle de besoin. La médiation met au travail des « demandes » faites à l'autre, que celui-ci peut accepter ou refuser ou continuer de penser entre les séances. C.Vourc'h distingue une médiation (le processus déclenché par une rencontre ou une série de rencontres qui englobe d'ailleurs l'espace temps entre les rencontres dans lequel il continue de se passer des choses) et la médiation (comme processus intra psychique dépendant du langage et amenant chacun à changer sa représentation du conflit). Dans le cadre qui contient, soutient, sécurise (et qui est co-élaboré avec les personnes, à partir « d'invariants », comme l'ensemble des conditions qui leur permettrait de s'exprimer, de s'écouter, voire de décider ensemble), on privilégie le mouvement (le processus à l'opposé de la procédure*) et le vide (qui fait lui-même tiers). Ce courant est également enseigné au CNAM avec le courant intégratif. Le Corem est un groupe de réflexion qui réunit régulièrement cette famille de praticiens (tout en accueillant des personnes issues de tous horizons) et édite un journal.

---

[121] Cette appellation est contestable, puisque, comme je le dis par ailleurs, la médiation est une activité de langage quelque soit la méthode employée. Je n'ai pas trouvé de meilleure dénomination pour ce courant qui travaille directement à partir de la matière langagière apportée par les co-actants. C.Denis appelle la médiation qu'elle pratique « médiation-rencontre ». (Note ajoutée après la soutenance)

[122] Voir l'éditorial de C.Denis dans le journal du Corem n°22. http://corem.internetrie.fr/IMG/pdf/journal_corem_022-2016-12-v2.pdf

[123] Cette citation et les suivantes sont extraites du texte fondateur du COREM (consulté ici le 15/2/17 http://jeanlucpoitoux.free.fr/corem/FONDATION_COLLECTIF_DE_RECHERCHE_SUR_LES_PRATIQUES_DE_MEDIATION.pdf) ou de la contribution de Claire Denis dans l'ouvrage déjà cité : courants en médiation familiale

[124] Il me semble qu'il y a là une subtile et profonde ré-interprétation de la notion « d'objets du désaccord » si prégnante en négociation raisonnée. L'on voit par là que les courants se fertilisent y compris par opposition.

2.4. La médiation humaniste

Ce courant, fondé par Jacqueline Morineau, porte l'espoir d'une société de paix grâce à la médiation. « En bref, la médiation révèle un nouveau projet de société que le recours au seul vocabulaire juridique infirme ou au moins contraint. A travers l'appellation de médiation humaniste, nous nous proposons non seulement de présenter et de justifier l'euristique de procédés* techniques de gestion des rapports humains en situations conflictuelles mais d'approcher, en tant qu'outil d'éducation à la paix, le nouveau type de société en émergence devant nous, ce que nous exprimons par l'expression du titre « faire société ». Il s'agit de mobiliser des ressources particulières pour réintroduire le sens d'une solidarité existentielle, fondée plus sur le partage que sur l'échange. ». Même si les techniques et pratiques décrites par ce courant se rapprochent de celles des autres courants, il nous semble que ce courant, se singularise par son ambition de transformer l'homme et la société au-delà du conflit ou de la relation et par le travail sur les émotions qui mène, à l'instar d'une tragédie grecque, après la théoria et la crisis à la catharsis[125]. Ce courant s'appuie sur le Cmfm, centre de médiation et de formation à la médiation qui est actif depuis 1984, notamment dans le cadre de nombreuses médiations pénales à Paris. Sa méthode originale de formation, la personnalité de sa fondatrice et de ses animateurs, sa précocité historique qui fait qu'il a formé de nombreux médiateurs actifs marquent ce courant. Il existe une approche voisine, « parallèlement et indépendamment », présente aux Etats-Unis sous l'impulsion de Mark Umbreit (« humanistic mediation »).

2.5. La médiation transformative

Pour cette approche venue d'Amérique du Nord (Bush, R.A.B, Folger, J.P, « the Promise of Mediation », 1984, 2004) le conflit n'est pas la rencontre d'intérêts et de besoins contradictoires mais une »crise de l'interaction humaine »[126]. Le conflit âpre met les personnes en situation de vulnérabilité, de perte de moyens et d'agressivité et de fermeture à l'égard de l'autre, ce qui conduit à un phénomène auto-entretenu de « spirale négative du conflit ». Le médiateur « travaille avec les parties en conflit pour les aider à changer la qualité de leur interaction dans le conflit, de négative et destructrice à positive et constructive, alors qu'elles explorent et discutent différents sujets et les possibilités de résolution. »[127] Le

[125] Notons au passage que J.Morineau est archéologue, spécialiste de numismatique grecque.

[126] Weldon, J.P, « la médiation transformative au soutien de l'autodétermination des parties », Journal Canadien d'Arbitrage et de Médiation, 2012

[127] Barush et Folger, the promise of mediation, traduit et cité par M.Souquet, in Courants en médiation familiale, p.151. Je voudrais aussi citer le mémoire de Me Odile Lary-Bacquaert (115) soutenu à l'IFOMENE et qui compare l'approche transformative avec les autres approches de la médiation. Outre sa qualité, ce mémoire traduit in extenso les dialogues de la médiation « the purple house » qui constitue le ch.5 de (54). C'est à ma

premier élément distinctif de ce courant est la non-directivité y compris dans le processus : c'est par réaction aux approches directives sur le processus, qui tendent à éviter la violence de l'affrontement en médiation, que Bush et Folger ont inventé la médiation transformative en mettant en avant qu'au contraire une expression franche et directe en médiation accélérait l'apurement du conflit. Le deuxième élément distinctif est qu'elle laisse aux parties le choix de leur méthode de conversation, de leurs objets et de leurs buts (« voice and choice »). « La cléde ce type de médiation, c'est l'adoption par le médiateur d'une approche qui privilégie les échanges libres et ouverts entreles parties et qui les appuie régulièrement par des interventions non directives. » Les interventions non directives s'appuient sur des techniques précises (« reflet, résumé, question-vérification, silence volontaire ») de facilitation des échanges et de prise de conscience par les parties de ce qu'elles disent et des effets sur l'autre. M.Souquet et d'autres médiatrices (notamment familiales) font beaucoup pour promouvoir ce courant en France.

2.6. La médiation linguistique ou narrative

Ce courant est issu des théories constructivistes de la réalité transposées dans la thérapie familiale narrative fondée en Australie par Michael White et David Epston dans les années 1980[128] . Les récits des personnes forment la trame de la médiation. Ils sont d'abord divergents, ce qui explique et marque le conflit, puis chacun réalise que sa vérité est subjective et évolue vers un récit modifié plus convergent qui permet le retour à une relation fonctionnelle et la résolution du différend. « L'expérience d'être entendu implique le fait de trouver, dans le récit de l'autre, des éléments de son propre récit. »[129]. Ce courant est théorisé et pratiqué par L.Perrone en France, sous le nom de « modèle groupal narratif » depuis 1988 et se réclame aussi de la systémie.[130]

2.7. Une schématisation

Pour illustrer ces différents courants, nous utilisons une classification simplificatrice en fonction de leur finalité première : faciliter le règlement du conflit, faciliter le rétablissement de la relation ou transformer l'homme.

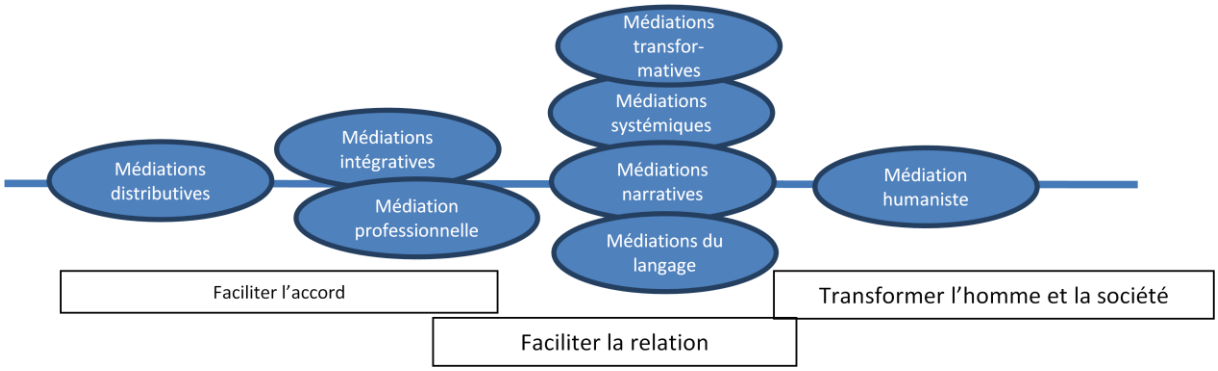
---

connaissance un des rares exemples de dialogues (le seul ?) enregistrés en médiation ; grâce à Mme Lary Bacquaert nous en disposons aussi dans notre langue.

[128] Voir « The Narrative Approach to Mediation », T.Hansen, http://www.mediate.com/articles/hansenT.cfm

[129] L.Perrone in Courants en médiation familiale, p.58

[130] Il conviendrait d'ajouter à cette liste les médiations fondées sur l'écoute rogerienne et la communication non violente. Voir par exemple Ecole des Médiateurs CNV fondée en 2008 par Annie Gosselin et dirigée actuellement par N.Simonnet. (Note ajoutée après la soutenance).



Un exemple de dispute professionnelle en médiation[131]

Le choix du signifiant pour désigner les personnes en conflit qui acceptent une médiation est-il un marqueur (parfois revendiqué) du genre des médiateurs ?

Ainsi certains parlent de « médiés », de » médians », de « médieurs », d'autres de « parties » ou de « protagonistes » ou, tout simplement, de « personnes ». Les humanistes revendiquent l'appellation « médiant » sans doute pour souligner leur part active et qu'une médiation (intervention) les met sur le chemin de la médiation (intra psychique et inter psychique).

Y.Bourron qui se réclame de l'approche systémique (du moins est-ce ma compréhension) parle d'acteurs, sans doute en référence à leur rôle dans un système. On trouve aussi le terme de « médiacteur ».

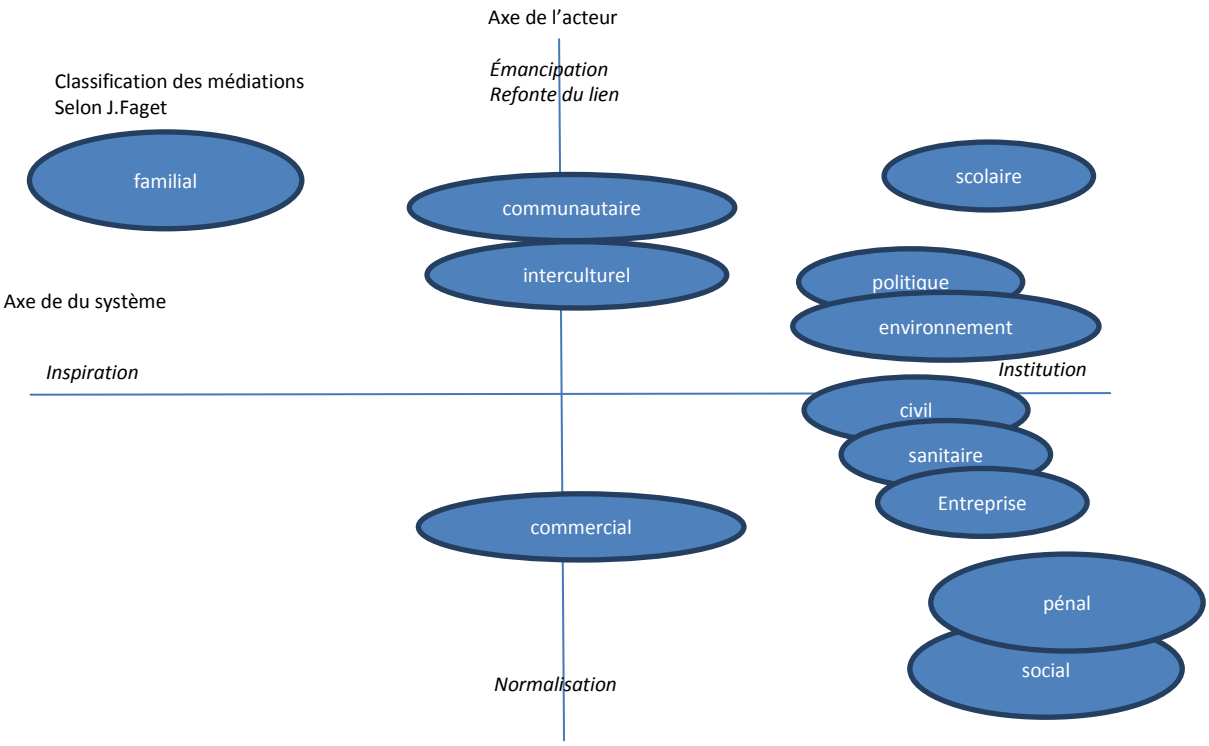
C.Denis utilise souvent le terme d' « usagers ».

D'autres, peut-être issus du monde des psychothérapies, parleront de clients.

3. Une modélisation pour s'orienter dans le territoire des médiations

J.Faget dans son ouvrage cité conclut par une représentation bidimensionnelle du paysage des médiations en utilisant deux axes de classement composites : l'un fait référence au destin de l'acteur dans la médiation, selon que celui-ci est appelé à s'émanciper ou à se normaliser ; l'autre est relatif au système, là encore selon une dialectique ordre versus mouvement (selon que la médiation est « récupérée » par une institution comme moyen supplémentaire de faire prévaloir sa logique ou que la médiation ne trahit pas son origine « libertaire » ou au moins libératrice et reste le moyen de faire émerger des solutions en-dehors de la règle établie et au plus près des acteurs).

[131] Voir Pekar Lempereur, A., Salzer, J., Colson, A., Méthode de médiation, p.12



Le résultat correspond au but recherché au prix d'une double généralisation : celle des axes de classement qui regroupent en réalité beaucoup de critères et celle des médiations puisque l'auteur s'en tient aux têtes de chapitre de son remarquable ouvrage.

4. Conclusions provisoires et prochaines étapes

Le parti-pris de ce premier travail théorique est de poser l'existence d'un métier de médiateur et de partir à sa recherche, après avoir défini le métier en référence à la clinique de l'activité. Il nous a fallu procéder à un peu d'élagage et de modélisation dans la matière dense et touffue qui se présentait à nous, soit dans la bibliographie, soit dans les présentations faites au certificat de compétence du CNAM, soit dans les autres traces que nous pouvons trouver facilement sur internet par exemple (colloques, centres de recherche, …).

A ce stade, nous avons pu dégager des « courants », des « écoles », c'est-à-dire des corpus éthiques, déontologiques et techniques qui se théorisent, s'enseignent et semblent se pratiquer. Cela fait déjà pas mal pour signer ce que la clinique de l'activité appelle des genres professionnels. Il existe des règles professionnelles, explicites et implicites, ancrées dans un horizon éthique et conceptuel ; elles se discutent entre professionnels praticiens et se transmettent.

Il faut maintenant partir à la rencontre de ceux-ci ; leur demander quelle est leur pratique, s'ils se sentent appartenir à un groupe professionnel, exercer un métier au sens où nous l'entendons et surtout quels sont leurs lieux de discussion professionnelle et l'objet de leur(s) activité(s). Il

n'est, pour la clinique de l'activité, de genre professionnel que dans un dialogue vivant entre professionnels qui maintient le répertoire des gestes possibles, opérationnel, pertinent et réactif.

Peut-être sera-t-il possible de juger un peu mieux du parti-pris initial de l'existence du métier à l'issue de ces rencontres. Je suis conscient des difficultés de la démarche, particulièrement s'agissant d'un métier émergeant (ou encore jeune) et, qui plus est, rarement exercé au sein d'organisations[132] dont il serait l'un des objets sociaux principaux, mais plutôt par des indépendants.

D'autre part, je n'oublie pas que je me situe dans un parcours d'apprentissage du « métier ». C'est aussi une façon de le tester, en cours d'apprentissage.

Remarques à titre de conclusion provisoire (hiver 2016-2017)

Je suis (à peu près) conscient des limites voire des dangers d'une modélisation :

- La carte n'est pas le territoire et aucun modèle ne peut ni embrasser la singularité et la diversité des situations et des usages, ni a fortiori contraindre celles-ci. Dans cet exercice, la carte est utile comme outil de repérage, de réflexion, de situation.
- Tout classement implique des critères qui relèvent d'un certain arbitraire. Dans le modèle perce la subjectivité du modélisateur. D'où l'intérêt de le confronter aux regards des pairs et des aînés.
- Le modèle que j'ébauche cherche à être dynamique. Tout change d'un pays à l'autre, d'une période à l'autre, et si les trois objets de base du modèle (conflit, tiers, situation) sont acceptés comme des invariants satisfaisants pour les besoins de l'analyse et de la réflexion, j'aurais déjà progressé sur une marche stable dans ma quête de la connaissance.

[132] A l'exception peut-être des associations de médiatrices familiales

8. Annexe 2 : transcriptions de l'entretien n°7

(1.45)« Donc votre approche c'est humaniste, c'est donc le courant de Jacqueline Morineau…
Oui, enfin, je ne sais pas si je parlerais de courant…mais enfin oui, je me suis formé au cmfm avec Jacqueline Morineau, auprès d'elle…
Donc courant pourquoi vous…
Ben parce que la médiation c'est naturel, c'est quelque chose de naturel, après je sens bien qu'il y a ce besoin de cadrer, d'encadrer, d'organiser les choses, mais voilà la médiation que je pratique, c'est celle-là.(…)
Et c'est votre premier métier ?
Non, enfin je ne sais pas ce que vous appelez métier, mais non, j'ai un parcours d'ingénieur, j'ai fait Supelec, 20 ans en entreprise et puis après (…) un premier stage de médiation et ça m'a parlé et puis j'ai continué.
(ne travaille que dans le milieu de l'entreprise.)
Et entreprise et médiation humaniste, ce n'est pas paradoxal ?
Non, non, pas du tout….pour moi, être médiateur, c'est un état d'être avant toute chose, donc je le suis le plus souvent possible et notamment en entreprise… que je fasse ça ou ça ou ça, rien ne m'empêche d'être dans une écoute, dans une approche, d'être dans l'esprit de la médiation…
Parce que si j'ai bien compris ce que transmet Jacqueline Morineau c'est très tourné vers les émotions, enfin on travaille beaucoup avec ou sur les émotions, enfin je ne connais pas bien, j'avoue…
C''est le point d'entrée, c'est ce qui fait notre humanité il n'y a que quand on est mort qu'on n'a pas d'émotion, donc, voilà, quand on a des émotions, on est bien vivant et la médiation c'est un chemin, un retour vers la vie, je dirais.
C'est ce qui est éteint dans le monde de l'entreprise que vous réveiller ? Je sens ça dans ce que vous dites, mais peut-être que je sur-interprète ?
Je sais pas ma boîte je l'ai appelé (…) donc c'est pour faire ressortir quelque chose qui a été enfoui . Oui, en entreprise je trouve des gens qui sont très cerveau gauche, qui ont cadré, encadré ça et je trouve que c'est pas vivant, donc mon propos c'est de ramener la vie, quoi.
Alors comment vous faites ?... est-ce que vous pourriez me décrire une médiation que vous avez eue et qui vous paraît, je sais pas, un peu emblématique de ce que vous pratiquez ?
Emblématique… enfin je sais pas moi j'interviens aussi bien, c'est l'image classique à deux que pour des groupes… je sais pas je suis intervenu y a pas très longtemps dans une boîte…la question qui était posée c'était de dire…
(…interruption, le serveur nous apporte nos verres) vous disiez que vous êtes intervenu récemment dans une entreprise
Oui enfin j'enlèverais le mot emblématique… y a pas de….voilà….(….) c'est une boîte industrielle 50 personnes (…) il restait un problème. C'est que dans l'atelier découpe, c'est 3 personnes, c'est toujours intéressant de visiter parce que il y a deux postes de travail coupe avec une table qui fait je sais pas c'est une table qui fait 1,5m ou 2 m de large, 10 mètres de long ou 15 mètres, enfin c'est une table qui est très longue. Ils déroulent la matière dessus et puis ils découpent, du tissu, c'est tout bêtement ça. Et en bout, le troisième poste de travail c'est une toute petite machine, en bout de ces deux tables-là. Et les deux coupeurs travaillaient entre les deux grandes tables qui étaient à une distance de 1,5 à 2 m…ça veut dire que tous les jours ils se rentraient dedans, les corps se touchaient et après tous les ans il y avait un problème, ça explosait entre les deux et la question qui se posait c'était voilà on a deux personnes ça fait 33 ans qu'ils travaillent ensemble, ça fait 22 ans qu'ils ne se parlent plus et ils sont beaux-frères en plus ! (silence) bref c'est type de situation que moi je traite en tout cas . Je les ai vu une fois séparément une petite heure et puis je les ai vus deux fois tous les deux ensemble et dès la première fois ils ont recommencé à se parler.

Je peux vous demander comment ça s'est passé concrètement ? comment vous avez réalisé ce qui semble comme ça tour de force ?
Non, non, non je crois qu'il faut pas vous tromper… ça s'est passé comme ça aussi parce qu'ils en avaient marre et qu'ils avaient envie de changer. Moi j'ai tout simplement créé une occasion, un lieu et un moment où ils pouvaient…. où le dialogue pouvait se réamorcer après…
Le lieu ? (...) où vous les avez réunis parce que…
Ben là c'étaient chez eux, dans leur boîte, dans une salle de réunion…
Vous avez fait avec ce que vous avez trouvé….
Oui j'ai fait ce que avec ce que j'avais trouvé…je pose mon cadre, je pose mon truc, j'arrive avec qui je suis et cetera et eux aussi ont fait avec qui ils étaient…et il y en a un qui a pris la parole et puis l'autre et puis ils se sont écoutés et puis après ils se sont interpellés et puis voilà il y a une amorce de dialogue qui a repris et voilà et quand je suis retourné une semaine après la personne qui m'a accueilli m'a dit « vous savez ce qui s'est passé ? » en fait la chef d'atelier qui depuis 22 ans faisait pareil, elle allait voir l'un et elle lui disait « voilà, qu'est-ce que tu peux faire pour ma commande ? « et là il lui a dit : « attends, stop bouge pas je vais demander à mon collègue, à mon beau-frère. » Et là, il paraît que tout l'atelier s'est arrêté parce que c'est un truc qui se faisait jamais. Voilà. ça fait, ça fait belle histoire mais c'est pas une belle histoire. Une médiation c'est ça, une médiation c'est ça, donc c'est recréer du lien tout simplement…
Et qu'est-ce qui pour vous a été recréateur de lien… en dehors du cadre de la médiation….enfin… juste leur envie parce qu'ils en avaient marre de plus se parler… ?
Ce que je veux dire par là c'est que s'ils n'avaient pas voulu, il ne se serait rien passé. Après bon bah voilà moi j'arrive avec qui je suis, avec mon état d'être de médiateur, je pose mon cadre, avec deux ou trois petites règles….
Quand vous dites que je pose mon cadre ça veut dire quoi ?
Je pose mon cadre de médiation…qu'est-ce que je dis ?(silence) je dis que ça va se passer simplement, que je vais passer la parole à l'un puis à l'autre, pour expliquer, pour dire en quelques mots ce qui fait qu'il est là et comment il se sent par rapport à cette situation-là. Que pendant que l'un parle l'autre n'intervient pas. Et puis, quand le premier a fini, je passe…enfin on inverse les rôles et après ça je ferai un bref résumé pour m'assurer que j'ai bien compris et puis après je lancerai les échanges. Voilà.
Le résumé est-ce qu'il porte plus sur le contenu enfin est-ce qu'il est orienté euh… ?
Alors mon résumé comment vous dire… il y a des grandes théories là-dessus, je ne suis pas un homme de théorie. Enfin, mon résumé je le fais à partir de ce qui me vient quand euh quand je dois faire le résumé. Donc il y a des fois ça s'apparente à ce qu'ils ont dit et je reprends de manière linéaire et il y a des fois, je reprends des images, des émotions, des choses que j'ai pu ressentir. Ce qui est sûr c'est que mon résumé, il est fait à partir de ce qu'ils ont apporté, mais je peux pas vous dire… je sais bien qu'il y a des trucs, des écoles, donc c'est linéaire, mot-à-mot, on reprend les mots et tout. Moi je reprends, je reprends l'énergie, un certain nombre de… je sais pas c'est vivant c'est ce que je veux vous dire. Donc, il y en a je vais reprendre : ben vous avez dit que ou j'ai entendu ça et ça et ça et il y en a d'autres, voilà, j'ai entendu beaucoup de colère j'ai entendu beaucoup de ceci, cela et c'est effectivement ce qu'ils ont dit quoi. Je sais pas comment vous le dire
*Ce que je comprends en tous les cas c'est ce que vous le résumé vous le faites sur l'impulsion de ce que vous ressentez quoi (*oui, oui, oui) *de ce qui est sur le moment et vous préparez presque pas, vous vous mettez en mouvement et vous parlez…*
oui oui tout à fait et je prends pas de note. Alors si j'ai des gens qui sont cerveau gauche, ce sera plus cerveau gauche et si j'ai des gens qui sont proches du cœur ce sera certainement plus au niveau du cœur….

Et vous changez selon que vous avez deux personnes ou plusieurs personnes autour de la table…ou c'est à peu près la même chose ?
ah bah je peux faire avec l'un il y a une égalité, c'est-à-dire que chacun exprime quelque chose et il y a des gens qui sont plus sur un registre que sur un autre mais…
Ce que je veux dire c'est que vous faites des médiations collectives de temps en temps
Oui, oui,
ça doit vous arrivez puisque vous travaillez en entreprise
quand vous dites collectif c'est plus de 2 personnes
plus de 2 plus de 5… ça vous arrive d'avoir beaucoup de personnes ?
En général je fonctionne avec des services, c'est entre 10 et 15 personnes…
Et là vous changez, vous vous adaptez, vous utilisez à peu près la même… enfin d'ailleurs vous m'avez pas dit que vous utilisiez vraiment un canevas en fait?
Si. J'ai un fil conducteur et ce fil conducteur, voilà j'ai découpé ma médiation….j'ai mon fil conducteur…. Mon fil conducteur quand je prends 2 personnes, comme les deux dont je parlais, il y a… c'est pas une technique ! et euh… on va dire pudiquement, c'est un procédé et donc ça passe par des étapes qui s'enchaînent et quand je travaille avec un groupe, ben, on respecte les étapes et les étapes elles se font pas forcément toutes en même temps, donc elles peuvent être espacées dans le temps et puis en fonction de chaque étape ben des fois j'adapte en fonction du nombre parce qu'il y a des choses que je peux faire à 2 et d'autres qui sont plus difficiles à deux enfin à plusieurs. Voilà.
D'accord. (je les adapte) Et *quelles sont ces étapes ?*
Ben si je reprends…euh si je reprends Jacqueline Morineau, je vous renvoie à ça… vous avez la theoria, la crisis et puis… la catharsis, la convergence donc il y a un exposé des faits et ensuite chacun va crier sa difficulté et cetera et puis à un moment ben ça s'apaise et on converge. Les étapes elles sont là.
Et cette convergence quand elle se et là en l'occurrence on reprend la médiation des beaux-frères… vous êtes passés par ces étapes (oui) *donc ils ont eu cette étape de crise*
Oui enfin attention elle parle de crisis qui est le terme grec puisqu'elle compare ça à une tragédie grecque hein mais la crise c'est pas forcément un truc avec des cris, des machins, des pleurs, des hurlements etc…Selon les médiations ça peut être plus ou moins court ou plus ou moins long. Il y a des médiations où la crisis elle dure 90 % du temps et la convergence c'est 5 % du temps et c'est un super boulot…enfin ils arrivent à quelque chose de solide et puis il y en a où la crise en temps c'est 20 % du temps et puis il y a tout un travail de convergence derrière, de catharsis qui est plus long qui prend plus de temps. Alors pour les deux là je sais plus on est resté beaucoup sur la crise. Voilà.
Vous avez exploré le passé ?
Non, je fais toujours avec ce qui se présente. Non j'ai une grande règle là-dessus : je fais toujours avec ce qui se présente.
Donc vous ne posez pas de question ?
Très peu, non, non, parce que la question pour moi elle est pas là. Les sujets qu'on traite c'est des sujets, entre nous, tout cons…. deux mecs qui se parlent pas. Je parle du boulot, je suis pas là pour faire qu'ils soient des amis ou des potes, qu'ils aillent à la pêche le dimanche matin quand les femmes sont à l'église, même s'ils sont beaux-frères. C'est simplement deux mecs qui bossent dans la même entreprise et qui sont sur des postes de travail similaires et qui devraient normalement avoir à se parler simplement pour se dire « voilà tu as fini » ou « quand tu fais ceci cela » -des trucs très cons- donc le sujet en lui-même il est très basique et pour moi, si ça se fait pas, c'est que dans l'instant il y a un truc qui le leur rend impossible, ils ont une difficulté à vivre, à sortir les mots ou à sortir les bons mots ou si les mots qui sortent, c'est plutôt des trucs vio… enfin bon voilà donc… ça se passe dans le moment présent c'est pas. Voilà. Alors que eux, après, eux parlent de choses « bah tu te rappelles… » oui là en

l'occurrence il y a eu un truc avec le père, avec le chauffage bon bah ça c'est leur histoire mais on fait avec le moment présent.
Mais là, s'ils sont revenus sur l'événement ? (…)
Ah bah je fais avec. Je les accompagne mais quand on regarde l'événement, il date de 22 ans d'accord. On va pas refaire ce qui s'est passé il y a 22 ans et on va pas défaire aujourd'hui ce qui s'est fait il y a 22 ans…En fait ils ont mal vécu ce machin-là et ils trimbalent ce vécu-là et c'est cela qu'il faut travailler, mais c'est un vécu dans le présent même s'ils parlent d'un machin d'il y a 22 ans.
(…)
Je sais pas si je suis clair mais c'est mon fonctionnement en médiation et en entreprise ça marche très bien.
(….)
Ils avaient envie de s'en débarrasser de ça ? (parlant de la querelle entre les deux beaux-frères)
Oui…euh….je dirais oui, maintenant chacun était coincé dans son truc et s'en débarrasse pas et là l'entreprise a dit grosso modo : « ou vous allez en médiation, on tente un truc, ou j'en vire un des deux, parce que la situation elle est pas vivable. » ça ils l'ont entendu, je veux dire, ça part d'eux. Il y a des gens dans ce type de situation qui seraient campés sur leur position et qui se seraient dit : « de toute façon, ils vont dégager l'autre ». Ils ont accepté le principe de se rencontrer. (…)
Du coup, là ça a pas donné lieu à un accord particulier, là…est-ce que vous avez des objectifs d'ailleurs ?
Non, enfin, non….je ne me mets pas comme objectif que la médiation réussisse…. d'ailleurs je ne sais pas ce qu'est une médiation réussie (silence) Je dois revenir quand même sur un point de définition moi je fais de la médiation et ma médiation elle traite du conflit Un conflit c'est du désaccord plus des émotions. Tous les jours on est en désaccord vous avez pris une bière moi j'ai pris de l'eau donc on peut s'engueuler là-dessus on est en désaccord je pourrais chercher à vous convaincre que l'eau c'est meilleur et cetera et cetera on a notre cervelle (….) ça pose pas de problème on a du désaccord mais ça c'est de la négociation. Quand on passe sur des émotions, on perd son cerveau on est sur l'irrationnel et pour moi la médiation est adaptée pour moi ma médiation à moi traite du conflit
Donc son objet c'est le conflit
oui c'est le conflit c'est sortir du conflit pour ramener au désaccord, d'accord ? au désaccord…
au désaccord c'est-à-dire enlever les émotions si je comprends bien
Retrouver du cerveau, retrouver du cerveau et quand on a retrouvé du cerveau, les gens ils retrouvent un périmètre qu'ils connaissent et cetera et ils négocient
c'est pour ça que vous répondez à ma question sur les accords votre boulot il est pas tellement sur les accords il est sur nettoyer l'aspect émotionnel du conflit
(…)il est d'accompagner les gens retrouver du cerveau
D'accord après ils ont plus besoin de vous après ça
en fait il y a des cas où moi je passe la main ça me gêne pas du tout ; il y a des cas à l'entreprise me dit « c'est bon, j'ai plus besoin de vous » et puis il y a des cas où il me demande de continuer vous (silence) vous parlez de courants, moi je parle de cuisine en médiation…. il y a des cuisines occidentales, orientales il y a des cuisines japonaises, vietnamiennes, …qui sont pas les mêmes ici c'est espagnol, italien et cetera et à l'intérieur de chaque cuisine on va du fast-food au 5 étoiles. En médiation c'est un peu pareil : il y a 25000 sortes de médiations… il y a pour moi des gens qui font de la négociation avec des outils de médiation… moi j'appelle ça une négociation avec des outils de médiation….pas une médiation, après c'est des questions de termes. (…)

Moi, mon cheval de bataille c'est pas d'arriver à un accord…c'est que les gens retrouvent du cerveau de manière à ce que ayant du cerveau quelque part, ils règlent leurs problèmes eux-mêmes. (23.55)

(24.33) *vous vous êtes exclusivement formé au cmfm…*
Oui !
et ça fait longtemps que vous pratiquez
j'ai fait mon premier stage en 2002 fin 2002 (25.09)
[Nous parlons ensuite de son parcours, de ses autres formations en développement personnel, de ses autres activités.]
[analyse de pratique au cmfm ; deux stages par an]

(41.00)Oui je crois que le plus simple c'est d'aller voir ça vous coûtera au maximum de 220 € c'est un weekend, enfin c'est deux jours (….) la médiation elle est vivante donc c'est intéressant de voir les 3 écoles, il y a 3 formatrices aujourd'hui (….)
Ah il y a trois….écoles…enfin elles ont chacune leur style ?
Moi c'est pareil, la médiation que je fais c'est la médiation humaniste mais, mais, jene suis pas Jacqueline Morineau ; je m'appelle pas Jacqueline Morineau et elle elle s'appelle pas [son prénom, nom] moi je fais du [son prénom, nom] et Jacqueline Morineau elle fait du Jacqueline Morineau et Colette Montrichard (?) elle fait du Colette Montrichard.
Vous le dites de façon forte ?...l'être est plus important que le courant ?
Ben oui la médiation c'est deux personnes qui se bouffent le nez ; grosso modo, vous leur renvoyer en miroir là où elles en sont, enfin ce qu'elles expriment et ce qu'elles dégagent… vous leur mettez un miroir sous le nez de façon à ce qu'elles voient qu'elles sont dans une tour et quelqu'un qui voit qu'il est dans une tour il veut en sortir… c'est ça le travail de médiation…le miroir…alors, à la foire du trône, si on y va, vous avez des miroirs déformants, qui grossissent etc… c'est rigolo mais c'est pas un bon miroir…. un bon miroir c'est ce qu'il y a derrière…on voit net et tout et ce qu'il y a derrière….et le miroir, c'est vous donc c'est votre qualité d'être et c'est en ce sens-là que pour moi le travail du médiateur, l'état d'être du médiateur est quelque chose d' important, c'est la qualité du tain, du truc qui reflète (…) et pour moi c'est évident que vous vous êtes pas moi et moi je suis pas Jacqueline on a tous nos petites imperfections qui nous sont propres….c'est en ce sens que moi j'ai ma médiation à moi….je me suis formé auprès de Jacqueline et au cmfm on fait de la co-médiation*…je fonctionne très bien en médiation avec des gens que j'ai jamais vus…. on se voit on arrive une demi-heure avant et on se voit et j'ai deux collègues que j'ai jamais vus et on sait fonctionner et ça je le ferai pas avec n'importe qui là je sais avec qui je m'embarque. (44.20)

9. Annexe 3 : professionnels rencontrés

Eric	BATTISTONI*
Patrick	BERNHARDT*
Yves	BOURRON
Sandrine	BROUILLET*
Dominique	DRUGE
Florence	DURET SALZER
Jean-Edouard	GRESY
Isabelle	JUES
Hélène	LESSER
Pascal	VIGNEAULT
Catherine	VOURC'H

S'ajoute à cette liste, celle de nos enseignants bien sûr qui nous ont transmis le métier, particulièrement ceux tournés vers la pratique :

Sylvie	ADIJES
Philippe	BARRET
Claire	BONNELLE
Christine	GOGUEL
Emmanuel	GRADT
Isabelle	JAOUL
Jacques	SALZER
Martine	SEPIETER
Dominique	SIMON
Arnaud	STIMEC
Virginie	TOSTIVINT
Agnès	VAN KOTE
Laure	VEIRIER
Catherine	VOURC'H

* Médiateurs rencontrés dans un autre cadre qui m'ont aussi fourni des indications sur le métier que j'ai reprises dans ce travail

10. Annexe 4 : Lexique

Note : les définitions générales sont empruntées au Trésor de la Langue Française (TLF) sauf mention spécifique et les étymologies au Dictionnaire historique de la langue française (Dir A.Rey, Editions Robert)

acting out ou passage à l'acte psychanalyse

Moment de rupture dans un processus relationnel jusque-là médiatisé par la parole; mise en action inconsciente (parfois répétitive) de quelque chose que la personne a réprimé et oublié; le passage à l'acte "attaque" le cadre ou l'analyste, thérapeute etc…

Source : divers articles;

activité psychologie du travail

(1)1-Déploiement actuel du pouvoir ou de la volonté d'action efficace ;2-Gén. au plur. Manifestations concrètes d'une activité plus ou moins programmée (2)Ensemble des actes coordonnés et des travaux de l'être humain; fraction spéciale de cet ensemble (occupation)
(2) ce qui est mis en jeu par le sujet pour exécuter la tâche*; ce qui est fait
(3) "unité d'analyse" dans clinique de l'activité, modélisée sous la forme de la triade: sujet, objet, autrui (dans l'activité)
Source : (1) TLF et Robert
(2) Ouvrier-Bonnaz (2006), Clot (2006)
(3) Clot (2006);

activité constructive psychologie du travail

Orientation de l'activité vers l'élaboration de ressources internes ou externes (instruments, schèmes, compétences etc…)

Source : (126) p.5;

activité productive psychologie du travail

Orientation de l'activité vers la réalisation de la tâche.

Source : (126) p.5;

activité réalisée psychologie du travail

Le travail tel qu'il a été effectué et les produits qu'il laisse

Source : idem;

activité réelle psychologie du travail

Le travail tel qu'il est effectué par le sujet avec tous ses succès, ses échecs, ses tentatives, ses abandons, ses retours, ses empêchements, ses interactions avec les autres sujets présents ou absents. L'activité en situation, le cours de l'activité et leur volume. Le rapport entre les buts à atteindre (tâche* à accomplir), les intentions du sujet, les ressources dont il dispose et les difficultés qu'il rencontre donne lieu à de multiples activités dans l'activité qui ne sont pas toutes visibles, qui peuvent rester intentionnelles et qui marquent pourtant le sujet dans l'activité et peuvent donner lieu à des traces dans l'activité réalisée. "l'homme est plein à chaque minute des possibilités non-réalisées" et le comportement n'est que "le système des réactions qui ont vaincu" (Vygotski)

Source : Clot (2006) pp.119 et sq, les citations de Vygotski se trouvent p.119, Ouvrier-Bonnaz (2006);

activité située et dirigée psychologie du travail

L'activité est dirigée vers son objet (la tâche prescrite, ce qui est à faire), vers les autres (les attendus génériques de cette activité, ce qui se fait et ce qui ne se fait pas) et vers soi-même (régulation de soi dans l'activité) et elle est située dans un réel qui la rend unique et singulière.

Source : Clot (2006) pp.119 et sq,;

activité symbolique psychologie du travail

Selon Vygotski, toutes les activités psychiques supérieures sont médiatisées par des instruments psychologiques (ou symboles). "L'instrument psychologique a trois caractéristiques : il constitue une adaptation artificielle ; sa nature est sociale et non organique ; il est orienté vers le contrôle de ses propres comportements psychiques et ceux des autres" p.120. "Certaines activités humaines, plus proche de nos sociétés et nos cultures, et quelquefois des activités de travail, reviennent à prendre pour objet les instruments symboliques d'autrui pour agir, d'une manière ou d'une autre, sur eux : les psychologues,

les prêtres, les professionnels de la Justice ont déjà été cités ici mais d'autres pourraient l'être, comme les enseignants, les comédiens ou les éducateurs de jeunes délinquants. Ce sont bien des activités symboliques, de par leurs moyens, mais aussi de par les objets sur lesquels elles tentent d'agir." p.121

Source : Kostulski, K.(2011);

artefact (outil) psychologie du travail

Terme didactique: Tout objet matériel ou symbolique, ayant subi une transformation d'origine humaine, conçu en vue d'objectif(s) précis

Source : Folcher, Rabardel (2004);

cadre psychanalyse; médiation

(1) 1-Objet délimitant, 2-Assemblage de pièces rigides constituant une armature, 3-domaine délimité, limite spatiale d'une scène de film, Milieu physique ou humain dans lequel se déroule habituellement l'existence et l'activité d'une personne, d'un groupe, Limites assignées à un sujet, à une matière, à un pouvoir 4-Catégorie déterminée de personnes
(2) psychanalyse (notion contestée apparue après Freud dans les années 50 avec les instituts de formation à la psychanalyse), conditions minimales pour que s'instaure une cure analytique; constantes à l'intérieur desquelles le processus psychanalytique a lieu.
ety:de l'italien quadro, carré-->quartier de lune-->bordure d'un tableau-->transposition abstraite de l'idée de délimitation à l'entourage qui met en valeur une personne-->puis à ce qui met en valeur une pensée ou la structure, sert de matière ou de plan à une oeuvre; par métonymie, cadre désigne le tableau puis le registre des officiers, ce qui donne tous les sens de personnel d'encadrement.

Source : (2) Begler J in (133);

co-médiation médiation

Médiation menée à plusieurs médiatrices/médiateurs.

Source : ;

compétences pédagogie, psychologie du travail

(1)Capacité que possède une personne de porter un jugement de valeur dans un domaine dont elle a une connaissance approfondie. "Compétence professionnelle"
(2)"Ensemble des aptitudes et capacités, mobilisées, actualisées dans des situations de travail"
(3)"la compétence [est] le produit d'un processus d'habilitation qui littéralement habilite à acquérir et exercer un certain type d'habileté."
ety: competens, competere (convenable, approprié) utilisé dans le domaine juridique pour une juridiction, par extension "capacité due au savoir, à l'expérience"
Source :
(2)Autès(2013)

(3) Stroobants (2007);

contre-transfert psychanalyse

Psychanalyse: ensemble des réactions inconscientes de l'analyste à la personne de l'analysé et plus particulièrement au transfert de celui-ci.

Source : Vocabulaire de psychanalyse Laplanche, J., Pontalis, JB.;

déontologie médiation

(1)théorie des devoirs en morale; ensemble des règles et des devoirs professionnels (du médecin);
(2)Ensemble des règles morales qui régissent l'exercice d'une profession ou les rapports sociaux de ses membres.
(3)La déontologie fixe l'ensemble des règles et obligations dans les relations entre les professionnels, entre les professionnels et les personnes sollicitant leurs services et entre les professionnels et les institutions.

Source : (1)Robert; (2) TLF (3) ROM (2009);

genèse instrumentale psychologie du travail

mot didactique: "processus qui transforme l'artefact en instrument par le développement attendu de schèmes d'utilisation de l'artefact, et le développement non nécessairement attendu de schèmes d'instrumentalisation, par lesquels l'artefact se voit attribuer des fonctions qu'il n'avait pas dans l'esprit des concepteurs" D'autres auteurs désignent ce processus d'instrumentalisation par le terme de "subjectivation".

Source : Vergnaud (2006);

genre (professionnel) psychologie du travail

1.Forme sociale stable qui caractérise une activité et prédétermine les réactions du sujet (genres du discours); requis social et répertoire des prototypes disponibles pour y répondre; 2.Mémoire vivante d'un groupe professionnel, répertoire des

connaissances, des gestes, des expériences accumulés et transmis (intellligence dristribuée). Synonyme d'instance transpersonnelle, l'une des quatres instances composant le métier pour la clinique de l'activité.

Source : Clot (2006) pp.26 et sq.;

instances interpersonnelle, impersonnelle, personnelle, transpersonnel,

psychologie du travail

voir métier (3)

Source : ;

instrument

psychologie du travail

(1) Objet fabriqué en vue d'une utilisation particulière pour faire ou créer quelque chose, pour exécuter ou favoriser une opération

(2)"Artefact utilisé en situation par un ou plusieurs sujets comme moyen d'action; l'instrument est donc une "entité mixte" qui tient à la fois du sujet et de l'artefact." Vygotski distingue les instruments techniques (qui transforment les objets du monde) des instruments psychologiques "qui tendent à exercer une influence sur le psychisme propre (ou celui des autres) ou le comportement"

ety: du latin instrumentum, mobilier, ameublement, matériel et au figuré, outillage, ressource

Source : (2) Folcher, Rabardel (2004); Kostulski (2011);

IPBMV

négociation raisonnée, médiation

Intérêts, positions, besoins, motivations, valeurs. Voir VIBES.

Source : ;

Médiateur

médiation

Personne formée reconnue voire habilitée pour ses compétences en médiation et qui se met au service de personnes en conflit pour faciliter la transformation de celui-ci

Source : ;

médiation (activité sociale)

médiation

(1)1. Fait de servir d'intermédiaire entre deux ou plusieurs choses. Part.PHILOS. „Action de servir d'intermédiaire entre un terme ou un être duquel on part, et un terme ou un être auquel on aboutit`` (LAL. 1968). PSYCHOL. „Processus par lequel une connaissance sensorielle se transforme en une donnée intellectuelle`` (Méd. Biol. t.2 1971). Théorie de la médiation.2. Rare. Chose, effet intermédiaire entre deux ou plusieurs choses.3.Entremise destinée à concilier ou à faire parvenir à un accord, à un accommodement des personnes ou des parties ayant des différends. ETHNOL., HIST. RELIG. Entremise d'un génie protecteur ou d'un prêtre auprès des humains pour les rapprocher des divinités 4.ASTROL. Moment de culmination d'un astre

(2)La médiation, qu'elle soit judiciaire ou conventionnelle, est un processus structuré reposant sur la responsabilité et l'autonomie des participants qui, volontairement, avec l'aide d'un tiers neutre, impartial, indépendant et sans pouvoir décisionnel ou consultatif, favorise par des entretiens confidentiels, l'établissement et/ou le rétablissement des liens, la prévention, le règlement des conflits.

(3)l'acceptation d'une rencontre soutenue par le désir des personnes de se parler.

ety: voir A.Cardinet qui conclut "On retrouve le double axe étymologique de ce qui sépare et/ou relie, et la notion de tiers. La fonction du médiateur est en rapport avec la nature qu'on lui accorde : transmission, passage privilégié pour la compréhension et le dialogue, intercession... La médiation est un moment particulier, qui permet à l'homme d'échapper aux aléas de sa condition. Toutes ces acceptions supposent que l'homme change, et qu'il est capable à travers un processus dynamique, qui peut être la médiation, de modifier ses comportements, ses pensées, son rapport au monde, aux autres et à lui-même."

Source : (2) R.O.M. (2009)

(3) Vourc'h (2015)

ety: Cardinet (2000);

médiation (psychique)

psychologie; pédagogie

La psychologie part de la notion donnée par la philosophie (et avant elle, par la théologie) au mot médiation: séparer et relier, être l'intermédiaire, pour établir un lien entre des objets, des personnes, des idées. Les psychologues behavioristes ont été tentés de comprendre la réaction à une stimulation par une série de médiations invisibles. Deviennent médiateurs, "des processus internes à l'individu qui participent de façon efficace à la détermination du comportement"(Florès, C.1965 cité par Cardinet (2000)). Dans les théories de l'apprentissage, on s'intéresse aux "réponses médiationnelles". Vygotski (1896-1934), qui ne sera connu en occident que dans les années 1970, étudie le développement de l'enfant et du langage en remarquant que celui-ci a une double fonction de communication et d'organisateur des fonctions psychiques supérieures. Le langage est l'instrument symbolique qui médiatise nos rapports au monde, ceux-ci, notamment dans l'apprentissage, étant toujours le résultat d'une interaction sociale (médiation sociale de l'apprentissage par transmission, imitation, etc...) suivi d'une action intrapsychique (intériorisation de la notion et développement de la signification, fonction etc...). La présence active du tiers auprès de l'enfant est un rôle médiateur entre celui-ci et le monde dont il découvre les significations. Vygotski réserve

l'emploi du mot médiation, médiatisation etc aux instruments du rapport entre la conscience et le monde, mais ses continuateurs ou emprunteurs l'utiliseront aussi pour désigner cette présence active. Brunner (1915-2016) qui développera sa propre théorie du développement de l'enfant écrit: "Et c'est précisément le double aspect du langage, en tant qu'instrument à la fois de pensée et de communication, qui rend possibles les processus d'apprentissage assisté entre enfants ou entre enfants et adultes. [...] Ces processus nécessitent l'interaction sociale, c'est-à-dire l'interaction interpersonnelle entre l'enfant et l'adulte dans le contexte général de la culture". La découverte de ces médiations d'apprentissage justifie le passage d'une pédagogie transmissive à une pédagogie interactive (double boucle pédagogique). On retrouve cette idée de médiation inter et intra subjective chez Winicott (1896-1971) et le rôle de la mère comme premier "médiateur de sens" entre les désirs de l'enfant et le monde. J.Moll écrit: "La parole est fondamentalement médiatrice de tout apprentissage dès les premiers moments de la vie. Apprendre pour le petit de l'homme, c'est d'abord apprendre que le monde se dit par la médiation de celle ou de celui qui le nomment, qui font les premiers liens entre les objets et les concepts, dans un environnement aimant où le savoir se définit déjà dans l'échange. Peut-être n'insiste-t-on jamais assez sur la teneur des expériences premières de la vie où la parole est médiatrice de l'adulte, parole porteuse de sens, introduit au monde."

Source : Cardinet (2000);

médiatiser, médiatisant

psychologie

(1) Rendre médiat par l'action d'un intermédiaire; (2) Servir d'intermédiaire, de moyen à quelque chose pour le faire connaître ou apparaître

L'activité peut être médiatisée, par exemple, parce qu'elle passe par un instrument; elle peut être médiatisante, parce qu'elle change les représentations du sujet ou son pouvoir de faire ou de comprendre. Ainsi, un collectif qui réfléchit à son travail se livre à une activité médiatisante. Ainsi, l'on peut espérer que le processus de médiation est médiatisant pour les "médiés". Vygotski a posé cette distinction entre les instruments matériels qui médiatisent l'activité, c'est-à-dire le rapport entre le sujet et l'objet "externe" et les instruments psychologiques qui opèrent une double médiation : transformation des objets externes et internes. Pour le sujet, les activités qui engagent des instruments psychologiques (et notamment le langage) sont généralement médiatisantes. Dans chaque fonction psychique, il existe un "je" (sujet) et un "moi" (objet); une activité dans laquelle le "je" laisse un objet "externe" modifier son "moi" est médiatisante; ainsi je ne me souviens pas d'un mot et, soudain, un dicton qui contient le mot manquant me vient à l'esprit et me "laisse" retrouver le mot.

(3) d'une manière générale, en clinique de l'activité, toute activité où le sujet établit un rapport nouveau entre lui, un objet et/ou autrui peut être qualifiée de médiatisante.

Source : J.Friedrich et ses travaux sur Vygotski et Bühler, (3) Dubosq, J., Clos, Y. (136);

médiés, médiants, médians, médieurs, usagers, parties, clients, protagonistes, personnes, acteurs, actants, co-actants

médiation

personnes impliquées dans un conflit ouvert ou latent, présent ou potentiel, acceptant de participer à une médiation et y participant. Origine: médiants (J.Morineau), usagers (C.Denis), acteurs (Y.Bourron)

Source : ;

MESORE

médiation

Meilleure Solution de Rechange; dans une négociation entre deux Parties, la meilleure solution qui puisse être obtenue par la Partie concernée en-dehors des négociations avec l'autre Partie

Source : ;

méthode

1/ Marche, ensemble de démarches que suit l'esprit pour découvrir et démontrer la vérité; 2/ ordre suivi pour exécuter quelque ouvrage de l'esprit; arrangement qui en résulte; 3/ ensemble de démarches raisonnées, suivies, pour parvenir à un but (V.Système) comme dans: méthode de travail; 4/ ensemble des règles, des principes normatifs sur lesquels reposent l'enseignement, la pratique d'un art;5/ (par métonymie) Livre, ouvrage exposant de façon graduelle ces règles, ces principes; 6/ Familier: moyen. Voir: moyen, marche à suivre, formule, manière

Source : Robert;

métier

sociologie, clinique de l'activité

(1)Activité manuelle ou mécanique nécessitant l'acquisition d'un savoir-faire, d'une pratique, par ext. Occupation, profession utile à la société, donnant des moyens d'existence à celui qui l'exerce. (Synon. Activité)

(2) Activité laborieuse ayant une utilité sociale et pratiquée par un ensemble de personnes selon un accord évolutif sur les arts et façons de la faire

(3)au sens de la clinique de l'activité:Organisation dynamique, structure sociale, impliquant quatre instances: impersonnelle (le prescrit), personnelle (le style, l'éthique, la posture), transpersonnelle (le répertoire professionnel, l'ensemble des pratiques admises, les genres) et l'interpersonnelle (ce que l'on partage dans le travail)

ety: issu du latin "ministerium" (fonction de service, de serviteur, spéc. "service divin") désignant à l'ère chrétienne le service de Dieu et le "ministère" de ce service; s'est probablement croisé avec mysterium pour donner la forme tardive "misterium" dont est issu mestier, puis métier. Appliqué au 12ème s. à l'exercice d'une profession, d'un art (métier des armes), d'un service procurant une rémunération; les gens de mestier-->ceux dont le métier exige des connaissances, càd des lettrés; puis est appliqué (15ème-16ème s.) aux artisans puis aux ouvriers.

Source : (2) Autès (2013)
(3) Clot (2008);

métier de la relation

sociologie, psychosociologie

Ensemble de pratiques professionnelles dont la composante relationnelle (relation avec autrui) en face à face et l'usage du langage comme instrument de travail constituent des éléments essentiels et prédominants par rapport à leur composante technique. Ils regroupent un ensemble de métiers qui semblent disparates -des psychanalystes aux commerciaux en passant par les avocats, les médecins et les soigants, les enseignants, les travailleurs sociaux, les prêtres etc…Dans ces métiers, une transformation globale (psychanalyse) ou partielle (vente) d'autrui est visée (d'où l'expression forte de F.Dubet de "travail sur autrui") et le langage -parler, écouter, négocier, répondre, communiquer, échanger- n'est pas seulement un outil de travail mais en constitue le vecteur essentiel. C'est pour cette raison que des sociologues et des psychosociologues les désignent comme "pratiques symboliques" ou "métiers (du) symboliques". Il existe un débat chez les sociologues des professions quant à la question de la spécificité de ces métiers.

Source : Demailly (2008) p.23 et sq. Autès (2013) p.221 et sq.;

outil

psychologie du travail

voir artefact

Source : ;

pratique

1/ Activités volontaires visant des résultats concrets (opposé à théorie); 2/Manière concrète d'exercer une activité (opposé à règle, principe) voir Expérience.
Ety:de practice qui désigne la vie active, la conduite par opposition à la contemplation, emprunt au grec praktikê (sous-entendu tekhnê) qui s'oppose à theoretikê (théorie). Pratique, application des règles et principes, s'oppose à théorie, comme dans mettre en pratique, dans la pratique, en pratique...

Source : Robert (extraits);

pratique symbolique

voir métier de la relation

Source : ;

praxis

ety: emprunté à l'allemand Praxis (philosophie marxiste) lui-même emprunté au grec praxis, action, dérivé de prassein, agir. Dans la philosophie marxiste, le mot désigne l'action par laquelle l'homme transforme le milieu naturel pour répondre à ses besoins, ce qui l'engage dans la structure sociale. La philosphie et la psychologie emploient le mot au sens plus général d'activité physiologique et psychique ordonnée à un résultat. Par ext., action en vue d'un résultat pratique. (s'oppose à gnosique)

Source : ;

procédé

moyen utilisé en vue d'obtenir un résultat déterminé ; façon de faire, de s'y prendre en vue d'un résultat ou à l'égard de personnes.
ety: idem procédure

Source : voir Cornu, L. in (137);

procédure

(1)droit:1. Manière de procéder juridiquement, ensemble de règles suivant lesquelles doivent se dérouler les actions en justice.2.Méthode utilisée pour réaliser une opération complexe, une expérience ou une recherche, manière de conduire une analyse philosophique, un raisonnement.
(2)manière spécifiée d'effectuer une activité ou un processus Ety: dérive de procéder (juridique) et désigne les formes suivant lesquelles on doit procéder en justice et, par métonymie, l'ensemble des règles, des formalités qui doivent être observées. A pris le sens moderne d'ensemble d'étapes successives dans la conduite d'une opération complexe sous l'infuence de l'anglais procedure, lui-même dérivé du français procédure dans le sens procédé, méthode et dont la valeur est distincte de celle de processus et de procès qui évoquent une suite d'événements naturels.

Source : (2)définition ISO 9000/AFNOR voir aussi Cornu, L. in (137);

processus

médiation

(1) Suite continue de faits, de phénomènes présentant une certaine unité ou une certaine régularité dans leur déroulement. En psychologie et psychanalyse:Modes de fonctionnement de l'appareil psychique; en sciences: Ensemble d'opérations successives, organisées en vue d'un résultat déterminé.

(2)en ingénierie et gestion, ensemble d'activités corrélées ou interactives qui transforme des éléments d'entrée en éléments de sortie.
Ety.: pro (avant) cedere (marcher, aller); emprunt au latin, signifiant "développement, progrès" d'abord en anatomie (15ème s.), puis (19ème s.) en langage didactique. Le sens tardif "suite ordonnée d'opérations aboutissant à un résultat" (1926, processus de fabrication) empiète sur l'aire d'emploi de procédure
Source : (2)définition ISO 9000/AFNOR

ety:TLF et DHLF;

profession sociologie

(1)1. Activité, état, fonction habituelle d'une personne qui constitue généralement la source de ses moyens d'existence. 2. P. ext. Profession de + subst. (désignant un métier). Activité manuelle ou intellectuelle procurant un salaire, une rémunération, des revenus à celui qui l'exerce. 3. P. méton. Ensemble de personnes exerçant le même métier ou appartenant au même secteur d'activité et ayant conscience de leur communauté.
(2)La profession c'est la reconnaissance sociale, c'est le statut, et c'est aussi, d'une certaine façon, la sécurité du salarié. Le diplôme est l'outil principal de cette reconnaissance. Le diplôme justifie une qualification, socialement encadrée, qui permet l'exercice du métier. Comme le dit Bourdieu, le diplôme est une magie sociale. Vous pouvez être à la moitié d'un quart de point du dernier admis à l'agrégation : celui qui est devant vous est tout, et vous, vous n'êtes rien. Profession, qualification, statut, reconnaissance sociale vont ensemble.
Ety:l'acception dans le sens de métier remonte au moyen français de prophecie puis prophecion, métier ayant un certain prestige ce qui le distingue de métier qui est non marqué.

Source : (2)Autès (2016) & Demailly (2008);

professionnalisation sociologie

(1)"Au sens anglo-saxon (BOURDONCLE, 1991), le processus de professionnalisation renvoie à une dynamique d'autonomisation, de reconnaissance sociale et statutaire par un groupe socio-professionnel donné qui s'organise et cherche à se protéger par une formation spécifique, un ordre professionnel propre, la caractérisation de compétences spécifiques et d'un champ d'activités qui lui soit réservé et dont l'accès est contrôlé par la détention d'un diplôme particulier. À l'aune de ces critères, les médecins constituent en France une profession, alors que les infirmiers débutent cette quête de légitimité à travers la création difficile d'un ordre professionnel."
(2)Acquisition de compétences professionnelles reconnues par une personne en vue de sa valorisation sur le marché du travail.
(3) Recherche d'une meilleure efficacité au travail. Cette recherche peut être impulsée par l'organisation qui emploie les professionnels et tente alors de prescrire l'agir professionnel ou par ceux-ci qui élaborent les critères de leur pratique professionnelle (éthique)

Source : Maubant, Piot (2011);

professionnalité

niveau de compétence requis par l'institution et acquis par le professionnel au terme de sa professionnalisation

Source : Maubant, Roger (2012), Demailly (2008);

programme institutionnel

Notion de F.Dubet. "Processus social qui transforme des valeurs et des principes en actions et en subjectivité par le biais d'un travail professionnel spécifique et organisé". Pour le dire autrement, il s'agit des efforts consistants d'une organisation pour socialiser des individus, c"est-à-dire leur incorporer une culture, au nom de valeurs supérieures.

Source : (80) notamment p.24;

représentation (mentale) psychologie

(1) Action, fait de se représenter quelque chose; manière dont on se représente quelque chose; spéc. „acte par lequel un objet de pensée devient présent à l'esprit`` (GRAW. 1981). La représentation de l'existence de l'objet est inséparable de la représentation de l'objet et ne fait même qu'un avec elle. Se représenter l'objet A inexistant ne peut donc consister qu'à ajouter quelque chose à l'idée de cet objet (BERGSON, Évol. Créatr., 1907, p. 285).
Éty: Empr. au lat.repraesentatio, -onis « action de mettre sous les yeux » d'où « image », formé sur le supin repraesentatum, de repraesentare, v. représenter.
"Le concept de représentation, tel qu'il est utilisé dans la théorie de la connaissance, repose sur une double métaphore, celle de la représentation théâtrale et celle de la représentation diplomatique. (…) Pour qu'il y ait connaissance, il faut qu'il y ait mise en présence (devant le sujet), intériorisation de la réalité connue, production de cette réalité dans l'espace de la conscience: c'est la représentation au sens de la première métaphore. Mais, comme l'objet réel lui-même ne peut venir se placer dans la sphère de la vie subjective, il faut bien qu'intervienne une médiation, qu'il se rende présent par intermédiaire: c'est la représentation au sens de la seconde métaphore."
Encyclop. Univ. T. 14 1972, p. 88, col. 2 et 3. „Ce qui est présent à l'esprit; ce que l'on « se représente »; ce qui forme le contenu concret d'un acte de pensée.;
(2) tout élément du système cognitif d'un sujet élaboré dans l'interaction entre ce sujet et son environnement et déclenché par une stimulation externe (objet, situation) ou interne (raisonnement, activité réfléchie)… on peut [y] rencontrer des éléments figuratifs ou des éléments situationnels

Source : (2) A.Cardinet (130) citant M.Roger (Un modèle didactique pour les situations de formation : la programmation des actions didactiques », in Apprendre peut-il s'apprendre ? Éducation permanente, numéro 88/89, Paris, juin 1987);

savoir-être

Relève de la compétence relationnelle: aptitude à entrer en relation avec d'autres, à se situer dans un système de relations (hiérarchie, pairs etc…); est lié à l'individu en situation; résultante de la socialisation ou de la "personnalité"

Source : Autès (2013);

savoir-faire

(1) 1. Pratique aisée d'un art, d'une discipline, d'une profession, d'une activité suivie; habileté manuelle et/ou intellectuelle acquise par l'expérience, par l'apprentissage, dans un domaine déterminé
(2) maîtrise technique, habiletés, tours de main acquis par la pratique, l'imitation (relation maître-apprenti). S'accumule avec le temps.

Source : ;

schèmes conversationnels psychologie du travail

Organisateurs sociaux et culturels de l'activité dialogique

Source : Kostulski (2011);

schèmes d'utilisation psychologie du travail

schèmes d'usage par lesquels le sujet utilise l'artefact en direction des objets de son activité (instrumentation) ou détourne l'artefact pour une autre utilisation (instrumentalisation)

Source : Folcher, Rabardel (2004);

schèmes sociaux d'utilisation psychologie du travail

Schèmes d'utilisation partagés par un groupe social

Source : Folcher, Rabardel (2004);

sens

1.Faculté d'éprouver les impressions que font les objets matériels; 2.Faculté de bien juger; 3.Manière de juger, d'agir commune à tous les hommes (bon sens); 4.Idée ou ensemble d'idées intelligible que représente un signe ou un ensemble de signes (signification); 5.Direction, 6.Mouvement orienté, ordre ; 7.Direction que prend une activité

Source : Robert;

sens, signification psychologie

"Selon Vygotski, la signification n'est qu'une des zones du sens que le mot acquiert dans un certain contexte verbal. Mais c'est aussi la zone la plus stable, la plus unifiée et la plus précise. Le sens du mot au contraire « représente l'ensemble de tous les faits psychologiques que ce mot fait apparaître dans notre conscience. Le sens d'un mot est toujours une formation dynamique, fluctuante, complexe, qui comporte plusieurs zones de stabilité. » (ibid., p. 480). Le sens d'un mot change constamment selon les consciences et, pour une même conscience, selon les circonstances. Le sens véritable de chaque mot est déterminé, en fin de compte, par toute la richesse des éléments existants dans la conscience qui se rapporte au mot.
« Le mot ne prend son sens que dans la phrase mais la phrase elle même n'acquiert son sens que dans le contexte du paragraphe, le paragraphe dans le contexte du livre, et le livre dans le contexte de toute l'oeuvre de l'auteur » (p. 481). Le sens consisterait donc en un développement, sensible au contexte dans son acception la plus large, d'une signification stable : « Le mot, pris isolément et dans le dictionnaire, n'a qu'une seule signification. Mais cette signification n'est rien de plus qu'une potentialité qui se réalise dans le langage vivant, où elle n'est qu'une pierre dans l'édifice du sens. » (p. 481)"

Source : Kostulski (2011) p.65 citant Vygotski (91);

signifiant linguistique

linguistique (opposé à signifié) Partie formelle, matérielle et sensible du signe.

Source : ;

signification linguistique

linguistique Rapport réciproque unissant le signifié au signifiant. Voir sens, signification

Source : ;

signifié linguistique

linguistique (opposé à signifiant)Partie conceptuelle du signe, contenu du signe

Source : ;

style

psychologie du travail

Interprétation personnelle du genre* en sitution d'activité

Source : Clot (2006) pp.26 et sq.;

tâche

(1)1. Travail défini et limité, imposé par autrui ou par soi-même, à exécuter dans certaines conditions. Ce que l'on doit accomplir.
(2) Ce qui est à faire, ce qui est prescrit

Source : (2) Ouvrier-Bonnaz (2006);

transfert

psychanalyse

Psychanalyse:processus par lequel les désirs inconscients s'actualisent sur certains objets dans le cadre d'un certain type de relation établi avec eux et éminemment dans le cadre de la relation analytique.Il s'agit là d'une répétition de prototypes infantiles vécue avec un sentiment d'actualité marqué. Le transfert est reconnu comme le terrain où se joue la problématique d'une cure psychanalytique, son installation, ses modalités, son interprétation et sa résolution caractérisant celle-ci.

Source : Vocabulaire de psychanalyse Laplanche, J., Pontalis, JB.;

travail sur autrui

voir métier de la relation

Source : ;

VIBES

négociation raisonnée, médiation

Valeurs, Intérêts, Besoins, Emotions, Sentiments. Dans les méthodes de médiation issues de la négociation raisonnée (Fisher et Ury), ensemble ensemble des formations psychiques indiscutables et personnelles dont la communication à l'autre partie permet à celle-ci une meilleure représentation de l'autre. Cette ouverture vers l'altérité dénoue, provoque la reconnaissance mutuelle et ouvre la voie à la phase de discussion des solutions.

Source : ;

11. Annexe 5 : Bibliographie

1. Liste des sources classées par numéro de référence

(2) Bastard, B. *un processus de professionnalisation au détriment de la profession? La médiation familiale en France..* penser la négociation 13 p. (2008)
(4) Bourdoncle,R. *Note de synthèse: la professionnalisation des enseignants: analyses sociologiques anglaises et américaines.* Revue française de pédagogie 19 p. (1991/94)
(7) Clot, Yves *De l'analyse des pratiques au développement des métiers.* Education et didactique 12 p. (2007)
(15) Ouvrier-Bonnaz, R. *Comprendre le travail, c'est compliqué.* Communication dans le cadre de la découverte professionnelle 17 p. (2006)
(23) Weldon, J. *la médiation transformative au soutien de l'autodétermination des parties.* Journal canadien d'arbitrage et de médiation 8 p. (2012)
(26) Clot, Y., Faita, D. *Genres et styles en analyse du travail. Concepts et méthodes..* travailler 36 p. (2000/4)
(28) Réseau pour une approche transformative du conflit *Mémoire amendé sur l'avant projet de loi instituant le nouveau code de procédure civile.* Parlement québécois 51 p. (30/03/2012)
(30) Marret, J-L. *Les ONG et la médiation de la paix: l'exemple de la communauté de SANT'EGIDIO.* Annuaire français des relations internationales p. (2000/1)
(31) Face, la Fédé, France Médiation Sociale, UN PIMMS *Pour la création d'une norme Afnor de la médiation sociale.* Colloque 42 p. (2006/1)
(32) Alexander, N. *The Mediation Meta-Model - the realities of mediation practice.* ADR Bulletin 7 p. (Vol. 12: No. 6, Article 5., 2011)
(33) Weldon, J.P. *la médiation? d'accord, mais laquelle?.* slideshare 41 p. ()
(34) Pekar Lempereur Alain (dir.), Baumann Béatrice (collab.) *Modèles de médiateurs et médiateur-modèle : actes du colloque, Essec, 14 et 18 décembre 1998..* actes de colloque 100 p. (1998)
(36) Ben Mrad F. *Définir la médiation parmi les modes alternatifs de régulation des conflits.* Informations sociales 9 p. (2012/2 N°70)
(37) Chouinard, I. Couturier, Y , Lenoir, Y *Pratique de médiation ou pratique médiatrice ? : la médiation comme cadre d'analyse de la pratique professionnelle des travailleurs sociaux.* Nouvelles pratiques sociales 16 p. (2009 N°2)
(38) Caron J., Chouinard I. *Former à une profession relationnelle : entre théorisation de la pratique et pratique de la théorie.* Service social 15 p. (2014, 602)
(39) Freynet, M-F. *La médiation, nouvelle technique, nouveau métier? La médiation un enjeu pour la refondation du travail social.* Revue française de service social 10 p. (2000, n°198)
(43) Peraya D. *Un regard critique sur les concepts de médiatisation et médiation : nouvelles pratiques, nouvelle modélisation..* Les Enjeux de l'information et de la communication 10 p. (2008, supp2008)
(44) Maubant, P., Piot, T. *Étude des processus de professionnalisation dans les métiers adressés à autrui.* Les Sciences de l'éducation - Pour l'Ère nouvelle 4 p. (2011/2)
(46) Kostulski, K. *Formes et fonctions psychologiques des réalisations langagières: vers un psychologie concrète du langage..* Note de synthèse présentée en vue de l'habilitation à diriger des recherches 136 p. (sept-2011)
(48) Vergnaud, G. *Rabardel Pierre & Pastré Pierre (dir.). Modèles du sujet pour la conception :dialectiques, activités, développement.* Revue française de pédagogie 6 p. (2006/154)

(49) Autès, M. *Travail social, intervention sociale, médiation sociale.* Pour la création d'une norme afnor de la médiation sociale 7 p. (2016)
(50) Castillo, M. *Du professionnalisme à l'éthique professionnelle*
. Études 11 p. (2011/7)
(52) Collectif *Code national de déontologie du médiateur.* R.O.M 10 p. (2009)
(53) Fiutak, T. *Le médiateur dans l'arène, réflexion sur l'art de la médiation.* Erès 221 p. (2015)
(54) Bush, Folger *The Promise of Mediation; Responding to Conflict Through Empowerment and Recognition.* Jossey-Bass Publishers 296 p. (1994)
(55) Bush, R.A.B, Folger, J.P *The Promise of Mediation; Responding to Conflict Through Empowerment and Recognition (New Revised Edition).* Jossey-Bass Publishers 304 p. (2004)
(57) Molinier, P. *Les enjeux psychiques du travail.* Petite bibliothèque Payot 336 p. (2006)
(59) Descolonges, M. *qu'est-ce qu'un métier.* PUF, sociologie d'aujourd'hui 264 p. (1996)
(62) collectif *bulletin de liaison n°22, sept.97, du laboratoire d'anthropologie juridique consacré à Médiations et intermédiation.* laboratoire d'anthropologie juridique 111 p. (1997)
(63) Clot, Y., Lhuilier, D. et alii *agir en clinique du travail.* Erès 333 p. (2011)
(64) Fricero, N., Butruille-Cardew, C., Benraïs, L., Gorchs-Gelzer, B., Payan, G. *Guide des modes amiables de résolution des différends (Mard).* Dalloz 698 p. (2015)
(65) Brenneur, B. (Dir) *Panorama des médiations du monde, la médiation, langage universel de règlement des conflits.* L'Harmattan 336 p. (2009)
(66) Faget, J. *Médiations: les ateliers silencieux de la démocratie.* Erès 419 p. (2015)
(67) Pekar Lempereur, A., Colson, A. *Méthode de négociation.* Dunod 258 p. (2004)
(68) Pekar Lempereur, A., Salzer, J., Colson, A. *Méthode de médiation.* Dunod 270 p. (2008)
(69) Grésy, J-E. *Gérer les ingérables.* ESF 186 p. (2009)
(70) Denis, C., Perrone, L., Savourey, M., Souquet, M. *Courants de la médiation familiale.* Chronique social 187 p. (2012)
(73) Six, J-F. *La dynamique de la médiation.* Desclée de Brouwer 280 p. (1995)
(75) Lesser, H. *La lucidité en médiation.* Publibook 253 p. (2010)
(76) Bourron, Y. *La médiation collective, Cas d'école(s).* Médias&Médiations 144 p. (2015)
(77) Cornu, L. (Dir) et al. *Pratique éthique de la médiation familiale.* APMF 43 p. (2003)
(78) Autès, M. *Les paradoxes du travail social.* Dunod 327 p. (2013)
(79) Demailly, L. *Politiques de la relation. Approche sociologique des métiers et activités professionnelles relationnelles..* Septentrion 373 p. (2008)
(80) Dubet, J-F. *Le déclin de l'institution.* Seuil 432 p. (2002)
(81) Bensimon, S., Bourry d'Antin, M;, Pluyette, G. *Art et techniques de la médiation.* Litec 400 p. (2004)
(82) Planès, G., Weber, D. *Kit du médiateur.* Médias&Médiations 109 p. (2017)
(85) Marc, E. *Connaissance de la vérité et vérité de la connaissance.* Gestalt 17 p. (2008/1)
(86) Guillaume-Hofnung, M. *Appel à mobilisation contre le flou terminologique sur la médiation.* Blog JPBS médiation 1 p. (05/05/2016)
(87) Stimec, A *De la négociation à la médiation: jalons conceptuels et historiques.* agir 9 p. (2006/24)
(88) Stimec, A, Adijès, S. *La médiation en entreprise.* Dunod 212 p. (2004/4ème ed.)
(89) Moore, C.W. *The mediation process.* Jossey-Bass 599 p. (2003/3rd ed.)
(94) Lenoir, Y. *L'intervention éducative, un construit théorique pour analyser les pratiques d'enseignement.* nouveaux cahiers de la recherche en éducation 22 p. (2009)

(95) Lhuilier, D. (dir) *Cliniques du travail.* Erès 244 p. (2006)
(96) Collectif *compte rendu du colloque "osez la médiation" du 31/3/17 CA de Paris.* journal spécial des sociétés 10 p. (26/04/2017 33)
(97) Fricero, N. *l'état du droit positif de la médiation familiale.* journal spécial des sociétés 5 p. (26/04/17)
(98) Direction des statistiques, des études et de la recherche *Atlas de la médiation familiale (exercice 2014).* CNAF 113 p. (2015)
(100) Ministère affaires sociales *Arrêté du 12 février 2004 relatif au diplôme d'Etat de médiateur familial.* Ministère des affaires sociales 14 p. (12/02/2004)
(101) Redouin, M-O. *Histoire de la médiation familiale en France.* CAF du Val de Marne 4 p. (2/4/2015)
(102) collectif *Principes de management de la qualité.* organisation internationale de normalisation 20 p. (2016)
(103) Clot, Y., Stimec, A. *Le dialogue a une vertu mutative.* Négociations 14 p. (2013/1)
(104) Minonzio, J. *Evaluation de la médiation familiale dans les CAF, enquête de satisfaction auprès des bénéficiaires.* CNAF, études n°82 92 p. (2006)
(106) Clot, Y. *Le travail sans l'homme? Pour une psychologie des milieux de travail et de vie.* La découverte 275 p. (1998)
(109) Dahan, J. *De la militance à l'institutionnalisation: émergence de la médiation familiale.* Connexions 14 p. (2010/1)
(110) Ben Mrad F. *Equité, neutralité, responsabilité. A propos des principes de la médiation..* Négociations 16 p. (2006/1)
(111) Collectif *La médiation médicale en établissements de santé. Guide de bonnes pratiques.* agence régional de la santé en Ile de France 28 p. (2012)
(112) Guillaume-Hofnung, M. *La médiation.* Que sais-je/PUF 128 p. (2015/7ème ed.)
(113) Roger, JL *Refaire son métier. Essai de clinique de l'activité.* Erès 256 p. (2010/2ème éd)
(116) Jouanneaux, M., Clot, Y. *Pilotes de ligne: deux accidents et une question de métier.* cliniques méditerranéennes 11 p. (2002/2)
(117) Roquet, P. *Comprendre les processus de professionnalisation :*
une perspective en trois niveaux d'analyse. Phronesis 8 p. (2012/Vol1n°2)
(118) Demailly, L. *Fortunes et ambiguïtés de l'accompagnement.* Empan 7 p. (2009/2)
(119) Clot, Y. *La fonction psychologique du travail.* PUF 247 p. (2006/1999)
(123) Bonafé-Schmitt, JP. Et al. *Les médiations, la médiation.* Erès 306 p. (2003)
(129) Rézeau, J *Médiation, médiatisation et instruments d'enseignement : du triangle au « carré pédagogique ».* Asp 21 p. (2010)
(130) Cardinet, A. *Ecole et médiations.* Erès 250 p. (2000)
(131) Morineau, J. *L'esprit de la médiation.* Erès 175 p. (2014/1998)
(132) Ricard, E. *Ethique de questionnement et questionnement d'une éthique.* APMF; Ecrits et manuscrits de la médiation familiale 4 p. (Déc.2007/#10)
(133) Kaës, R., Missenard, A., Kaspi, R., Anzieu, D., Guillaumin, J., Begler, J., Jacques, E. *Crise, rupture et dépassement.* Dunod 324 p. (1997/1979)
(134) Maubant, P., Roger, L. *Les métiers de l'éducation et de la formation: une professionnalisation en tensions.* Revue internationale de pédagogie de l'enseignement supérieur 17 p. (2012)
(135) Denis, C. *La médiatrice et le conflit dans la famille.* Erès 295 p. (2015/2002)
(137) Denis, C., Salzer, J.,Cornu, L. *Du cadre au processus.* revue de l'APMF, écrits et manuscrits de la médiation familiale 23 p. (2004/2)
(138) Collectif *Les cahiers du Montalieu: la neutralité, une nécessité éthique, mille difficultés pratiques.* médias&médiations p. (2014)

(139) Dubosq, J., Clot, Y. *L'autoconfrontation croisée comme instrument d'action au travers du dialogue : objets, adresses et gestes renouvelés.* revue d'anthropologie des connaissances 31 p. (2010/2)
(141) Milburn, P. *Panorama des formes et des pratiques de médiation en France.* Informations sociales 9 p. (2012/2 N°70)
(145) Battistoni, E. *Modèle de travail en médiation.* Document communiqué par l'auteur 1 p. (non daté)

2. Liste des sources classées par auteur

Alexander, N. *The Mediation Meta-Model - the realities of mediation practice.* ADR Bulletin 7 p. (Vol. 12: No. 6, Article 5., 2011) (32)
Autès, M. *Travail social, intervention sociale, médiation sociale.* Pour la création d'une norme afnor de la médiation sociale 7 p. (2016) (49)
Autès, M. *Les paradoxes du travail social.* Dunod 327 p. (2013) (78)
Bastard, B. *un processus de professionnalisation au détriment de la profession? La médiation familiale en France..* penser la négociation 13 p. (2008) (2)
Battistoni, E. *Modèle de travail en médiation.* Document communiqué par l'auteur 1 p. (non daté) (145)
Ben Mrad F. *Définir la médiation parmi les modes alternatifs de régulation des conflits.* Informations sociales 9 p. (2012/2 N°70) (36)
Ben Mrad F. *Equité, neutralité, responsabilité. A propos des principes de la médiation..* Négociations 16 p. (2006/1) (110)
Bensimon, S., Bourry d'Antin, M;, Pluyette, G. *Art et techniques de la médiation.* Litec 400 p. (2004) (81)
Bonafé-Schmitt, JP. Et al. *Les médiations, la médiation.* Erès 306 p. (2003) (123)
Bourdoncle,R. *Note de synthèse: la professionnalisation des enseignants: analyses sociologiques anglaises et américaines.* Revue française de pédagogie 19 p. (1991/94) (4)
Bourron, Y. *La médiation collective, Cas d'école(s).* Médias&Médiations 144 p. (2015) (76)
Brenneur, B. (Dir) *Panorama des médiations du monde, la médiation, langage universel de règlement des conflits.* L'Harmattan 336 p. (2009) (65)
Bush, Folger *The Promise of Mediation; Responding to Conflict Through Empowerment and Recognition.* Jossey-Bass Publishers 296 p. (1994) (54)
Bush, R.A.B, Folger, J.P *The Promise of Mediation; Responding to Conflict Through Empowerment and Recognition (New Revised Edition).* Jossey-Bass Publishers 304 p. (2004) (55)
Cardinet, A. *Ecole et médiations.* Erès 250 p. (2000) (130)
Caron J., Chouinard I. *Former à une profession relationnelle : entre théorisation de la pratique et pratique de la théorie.* Service social 15 p. (2014, 602) (38)
Castillo, M. *Du professionnalisme à l'éthique professionnelle*
. Études 11 p. (2011/7) (50)
Chouinard, I. Couturier, Y , Lenoir, Y *Pratique de médiation ou pratique médiatrice ? : la médiation comme cadre d'analyse de la pratique professionnelle des travailleurs sociaux.* Nouvelles pratiques sociales 16 p. (2009 N°2) (37)
Clot, Y. *Le travail sans l'homme? Pour une psychologie des milieux de travail et de vie.* La découverte 275 p. (1998) (106)
Clot, Y. *La fonction psychologique du travail.* PUF 247 p. (2006/1999) (119)
Clot, Y., Faita, D. *Genres et styles en analyse du travail. Concepts et méthodes..* travailler 36 p. (2000/4) (26)
Clot, Y., Lhuilier, D. et alii *agir en clinique du travail.* Erès 333 p. (2011) (63)
Clot, Y., Stimec, A. *Le dialogue a une vertu mutative.* Négociations 14 p. (2013/1) (103)
Clot, Yves *De l'analyse des pratiques au développement des métiers.* Education et didactique 12 p. (2007) (7)
Collectif *La médiation médicale en établissements de santé. Guide de bonnes pratiques.* agence régional de la santé en Ile de France 28 p. (2012) (111)
Collectif *Code national de déontologie du médiateur.* R.O.M 10 p. (2009) (52)

collectif *bulletin de liaison n°22, sept.97, du laboratoire d'anthropologie juridique consacré à Médiations et intermédiation.* laboratoire d'anthropologie juridique 111 p. (1997) (62)
collectif *Principes de management de la qualité.* organisation internationale de normalisation 20 p. (2016) (102)
Collectif *Les cahiers du Montalieu: la neutralité, une nécessité éthique, mille difficultés pratiques.* médias&médiations p. (2014) (138)
Collectif *compte rendu du colloque "osez la médiation" du 31/3/17 CA de Paris.* journal spécial des sociétés 10 p. (26/04/2017 33) (96)
Cornu, L. (Dir) et al. *Pratique éthique de la médiation familiale.* APMF 43 p. (2003) (77)
Dahan, J. *De la militance à l'institutionnalisation: émergence de la médiation familiale.* Connexions 14 p. (2010/1) (109)
Demailly, L. *Politiques de la relation. Approche sociologique des métiers et activités professionnelles relationnelles..* Septentrion 373 p. (2008) (79)
Demailly, L. *Fortunes et ambiguïtés de l'accompagnement.* Empan 7 p. (2009/2) (118)
Denis, C. *La médiatrice et le conflit dans la famille.* Erès 295 p. (2015/2002) (135)
Denis, C., Perrone, L., Savourey, M., Souquet, M. *Courants de la médiation familiale.* Chronique social 187 p. (2012) (70)
Denis, C., Salzer, J.,Cornu, L. *Du cadre au processus.* revue de l'APMF, écrits et manuscrits de la médiation familiale 23 p. (2004/2) (137)
Descolonges, M. *qu'est-ce qu'un métier.* PUF, sociologie d'aujourd'hui 264 p. (1996) (59)
Direction des statistiques, des études et de la recherche *Atlas de la médiation familiale (exercice 2014).* CNAF 113 p. (2015) (98)
Dubet, J-F. *Le déclin de l'institution.* Seuil 432 p. (2002) (80)
Dubosq, J., Clot, Y. *L'autoconfrontation croisée comme instrument d'action au travers du dialogue : objets, adresses et gestes renouvelés.* revue d'anthropologie des connaissances 31 p. (2010/2) (139)
Face, la Fédé, France Médiation Sociale, UN PIMMS *Pour la création d'une norme Afnor de la médiation sociale.* Colloque 42 p. (2006/1) (31)
Faget, J. *Médiations: les ateliers silencieux de la démocratie.* Erès 419 p. (2015) (66)
Fiutak, T. *Le médiateur dans l'arène, réflexion sur l'art de la médiation.* Erès 221 p. (2015) (53)
Freynet, M-F. *La médiation, nouvelle technique, nouveau métier? La médiation un enjeu pour la refondation du travail social.* Revue française de service social 10 p. (2000, n°198) (39)
Fricero, N. *l'état du droit positif de la médiation familiale.* journal spécial des sociétés 5 p. (26/04/17) (97)
Fricero, N., Butruille-Cardew, C., Benraïs, L., Gorchs-Gelzer, B., Payan, G. *Guide des modes amiables de résolution des différends (Mard).* Dalloz 698 p. (2015) (64)
Grésy, J-E. *Gérer les ingérables.* ESF 186 p. (2009) (69)
Guillaume-Hofnung, M. *Appel à mobilisation contre le flou terminologique sur la médiation.* Blog JPBS médiation 1 p. (05/05/2016) (86)
Guillaume-Hofnung, M. *La médiation.* Que sais-je/PUF 128 p. (2015/7ème ed.) (112)
Jouanneaux, M., Clot, Y. *Pilotes de ligne: deux accidents et une question de métier.* cliniques méditerranéennes 11 p. (2002/2) (116)
Kostulski, K. *Formes et fonctions psychologiques des réalisations langagières: vers un psychologie concrète du langage..* Note de synthèse présentée en vue de l'habilitation à diriger des recherches 136 p. (sept-2011) (46)
Lenoir, Y. *L'intervention éducative, un construit théorique pour analyser les pratiques d'enseignement.* nouveaux cahiers de la recherche en éducation 22 p. (2009) (94)
Lesser, H. *La lucidité en médiation.* Publibook 253 p. (2010) (75)

Lhuilier, D. (dir) *Cliniques du travail.* Erès 244 p. (2006) (95)
Marc, E. *Connaissance de la vérité et vérité de la connaissance.* Gestalt 17 p. (2008/1) (85)
Marret, J-L. *Les ONG et la médiation de la paix: l'exemple de la communauté de SANT'EGIDIO.* Annuaire français des relations internationales p. (2000/1) (30)
Maubant, P., Piot, T. *Étude des processus de professionnalisation dans les métiers adressés à autrui.* Les Sciences de l'éducation - Pour l'Ère nouvelle 4 p. (2011/2) (44)
Maubant, P., Roger, L. *Les métiers de l'éducation et de la formation: une professionnalisation en tensions.* Revue internationale de pédagogie de l'enseignement supérieur 17 p. (2012) (134)
Milburn, P. *Panorama des formes et des pratiques de médiation en France.* Informations sociales 9 p. (2012/2 N°70) (141)
Ministère affaires sociales *Arrêté du 12 février 2004 relatif au diplôme d'Etat de médiateur familial.* Ministère des affaires sociales 14 p. (12/02/2004) (100)
Minonzio, J. *Evaluation de la médiation familiale dans les CAF, enquête de satisfaction auprès des bénéficiaires.* CNAF, études n°82 92 p. (2006) (104)
Molinier, P. *Les enjeux psychiques du travail.* Petite bibliothèque Payot 336 p. (2006) (57)
Moore, C.W. *The mediation process.* Jossey-Bass 599 p. (2003/3rd ed.) (89)
Morineau, J. *L'esprit de la médiation.* Erès 175 p. (2014/1998) (131)
Ouvrier-Bonnaz, R. *Comprendre le travail, c'est compliqué.* Communication dans le cadre de la découverte professionnelle 17 p. (2006) (15)
Pekar Lempereur Alain (dir.), Baumann Béatrice (collab.) *Modèles de médiateurs et médiateur-modèle : actes du colloque, Essec, 14 et 18 décembre 1998..* actes de colloque 100 p. (1998) (34)
Pekar Lempereur, A., Colson, A. *Méthode de négociation.* Dunod 258 p. (2004) (67)
Pekar Lempereur, A., Salzer, J., Colson, A. *Méthode de médiation.* Dunod 270 p. (2008) (68)
Peraya D. *Un regard critique sur les concepts de médiatisation et médiation : nouvelles pratiques, nouvelle modélisation..* Les Enjeux de l'information et de la communication 10 p. (2008, supp2008) (43)
Planès, G., Weber, D. *Kit du médiateur.* Médias&Médiations 109 p. (2017) (82)
Redouin, M-O. *Histoire de la médiation familiale en France.* CAF du Val de Marne 4 p. (2/4/2015) (101)
Réseau pour une approche transformative du conflit *Mémoire amendé sur l'avant projet de loi instituant le nouveau code de procédure civile.* Parlement québécois 51 p. (30/03/2012) (28)
Rézeau, J *Médiation, médiatisation et instruments d'enseignement : du triangle au « carré pédagogique ».* Asp 21 p. (2010) (129)
Ricard, E. *Ethique de questionnement et questionnement d'une éthique.* APMF; Ecrits et manuscrits de la médiation familiale 4 p. (Déc.2007/#10) (132)
Roger, JL *Refaire son métier. Essai de clinique de l'activité.* Erès 256 p. (2010/2ème éd) (113)
Roquet, P. *Comprendre les processus de professionnalisation :*
une perspective en trois niveaux d'analyse. Phronesis 8 p. (2012/Vol1n°2) (117)
Six, J-F. *La dynamique de la médiation.* Desclée de Brouwer 280 p. (1995) (73)
Stimec, A *De la négociation à la médiation: jalons conceptuels et historiques.* agir 9 p. (2006/24) (87)
Stimec, A, Adijès, S. *La médiation en entreprise.* Dunod 212 p. (2004/4ème ed.) (88)
Vergnaud, G. *Rabardel Pierre & Pastré Pierre (dir.). Modèles du sujet pour la conception :dialectiques, activités, développement.* Revue française de pédagogie 6 p. (2006/154) (48)

Vygotski, L. *Pensée et langage.* La dispute 537 p. (1997) (91)
Weldon, J. *la médiation transformative au soutien de l'autodétermination des parties.* Journal canadien d'arbitrage et de médiation 8 p. (2012) (23)
Weldon, J.P. *la médiation? d'accord, mais laquelle?.* slideshare 41 p. () (33)