le cnam

Mémoire

" Le cours de mon ardeur "

Approche expérientielle d'une assimilation singulière de la posture de médiateur

Certificat de compétences
« Pratiques de médiation »
-2017-

Anne Robin
Sous la direction de Catherine Vourc'h

« Se raviser et se corriger, abandonner un mauvais parti, sur le cours de son ardeur, ce sont qualités rares, fortes et philosophiques »

Michel Eyquem de Montaigne

« **De l'institution des Enfans, à Madame Diane de Foix, Comtesse de Gurson »** Essais, I, 26 (1580).

SOMMAIRE

Préambule

INTRODUCTION (p.8)

CHAPITRE 1 / L' APPRENTISSAGE : LE PROCESSUS COGNITIF

I. L'assimilation de la posture de médiateur : quelques définitions p.10
II. L'apprentissage : comment apprenons-nous ? p.12
Le processus cognitif / La motivation / La coopération
III. Le tâtonnement expérimental.....p.18
La répétition de l'acte d'être médiateur / La pédagogie par l'erreur
IV. La formation p.20
V. L'analyse de pratique.....p.21
Le dispositif / Le bénévole versus le professionnel ?

CHAPITRE 2 / LA PERSONNE

I. L'histoire..... p.25
II. Les valeurs en question.....p.27
III. Les émotions.....p.30
IV. L'empathie et ses limites p.33
V. Les irritants : La frustration / La curiosité / La vérité p.34
VI. Le corps.....p.37

CHAPITRE 3/ LA PLACE

I. La systémie en médiation p.39
L'équifinalité / La rétroaction / L'homéostasie / La non-sommativité
II. Quel tiers ?.....p.42
III. La co-médiation.....p.44
IV. La juste distance p.47
V. La triade p.52

CHAPITRE 4/ LE LANGAGE

I. La scénographie / La théâtralité p.54
II. La temporalité / Le processus / Le cadre.....p.57
III. Le verbal/Le non verbal/ Le para verbal p.62
IV. L'humour.....p.66

CONCLUSION (p.69)

BIBLIOGRAPHIE (p.71)

REMERCIEMENTS (p.74)

ANNEXES (p.75)

VADE-MECUM (p.119)

Préambule

Salariée d'une association d'éducation populaire depuis 10 ans, en charge du secteur Éducation et Formation, je travaillais au quotidien au contact de jeunes âgés de 11 à 20 ans, à la fois sur les temps d'éducation formelle (dans l' École), non formelle (hors l'Ecole). Dans ma région (la Bretagne), j'assurais notamment des actions de formation dans un contexte de complémentarité éducative autour des questions de prises de responsabilités - d'initiatives, d'engagement et de représentativité des jeunes.

Ces formations externalisées auxquelles les établissements recourent, permettent une grande liberté pédagogique (pour nous en tant que formateurs) et une grande liberté de parole pour les jeunes (la présence d'adultes de l'établissement y étant plutôt rare). Sans tomber dans une démagogie (qui peut être facile), nos méthodes actives, notre approche alternative étaient aidantes pour les jeunes ; car faisant « tiers » pour eux. J'exerçais cette activité dans différents contextes : dans leur classe (en tant que délégués), dans les instances représentatives des établissements scolaires (conseils de vie lycéenne, collégienne), dans les associations en milieu scolaire (foyers socio-éducatifs, maison des lycéens) mais aussi lors de formations à l'animation volontaire (BAFA-BAFD : Brevet d'Aptitude aux Fonctions d'Animateur/ de Directeur) et sur des temps de vacances en séjour. Les modalités d'intervention étaient pour le moins éclectiques : de la réelle ingénierie de formation dans une démarche partenariale avec les établissements, à des prestations que je qualifierais plus de stratégiques pour l'association (car attendues et reconnues historiquement comme le « cœur de métier» de la structure).

La médiation est arrivée dans ce contexte de ma vie professionnelle, il y a environ cinq ans. Néanmoins au niveau national, les choses étaient bien plus avancées...

Des collègues appartenant au même mouvement d'actions et de recherche pédagogiques avaient organisé une université d'été en 1996 qui avait pour thème « L'école-conflits et médiation en France et en Europe ». Jean Pierre Bonafé-Schmitt, sociologue au CNRS et intervenant à cette rencontre, y avait présenté le début de ses recherches sur le thème de la médiation par les élèves (en banlieue lyonnaise). A la fin des années 90, l'une des antennes de l'association, en Normandie, lançait une première expérimentation de dispositif de médiation par les pairs (niveau collège). L'idée étant pour les années à venir, d'essaimer dans d'autres académies et de se co-former. Les débuts sont balbutiants, il faut du temps pour généraliser, convaincre les partenaires, les institutionnels. Dans ma région, un premier essai est tenté en 2006/2007 dans un collège péri-urbain, de taille moyenne ; sans succès : mauvaise temporalité ? Turn-over dans l'équipe alors que la stabilité est un critère de réussite ? Rattrapés par le quotidien, nous laissons en friche...dans l'espoir d'y revenir ultérieurement. L'occasion se représente à l'automne en 2012 dans un tout petit collège rural de la baie du Mont Saint Michel. Après l' inscription du dispositif dans un axe du projet d'établissement (le volet « climat scolaire ») et la validation par le conseil d'administration, le conventionnement est entériné pour 3 ans.

Dans un premier temps, nous formons une équipe pluri-catégorielle d'adultes volontaires (les « adultes accompagnateurs ») . La formation de deux jours dévolue à ce groupe a plusieurs objectifs :

- S'uniformiser sur ce qu'on entend par médiation (du moins celle pour laquelle nous militons),
- Créer cette entité portant le dispositif : construire une culture commune malgré des pratiques professionnelles très diverses au sein du groupe d'adultes (à titre d'exemple : agent d'accueil, enseignant, cuisinier, gestionnaire, technicien polyvalent, secrétaire),

- Faire quelques apports théoriques : les attitudes de communication, la notion de conflit, le « procédé » de médiation...

A l'issue de ce temps, l'appel à candidature est lancé auprès des élèves. Pour ne pas être dans quelque chose d'empirique, le groupe d'adultes définissait des critères/des compétences attendus afin de choisir une quinzaine de futurs médiateurs. Ce moment était toujours organisé de façon transparente pour ne pas froisser ou trop décevoir les postulants. C' était un temps de grande créativité pour l'équipe d'adultes :
il fallait intéresser, motiver, convaincre. Certains établissements ont fait preuve d'une grande originalité (« happening » avec affiches mystère, saynettes...) pour stimuler et encourager les candidatures !
Une fois les médiateurs recrutés, nous intervenions 2 ou 3 jours pour les former. La première journée avait surtout pour objectif de déconstruire les idées reçues sur ce que n'est pas un médiateur (un super héros, une « balance », un psy, une assistante sociale, un despote éclairé...).
Nous faisions, comme avec les adultes, des apports théoriques mais beaucoup plus contextualisés. C'est à dire, basés sur leur expérience du conflit/ des conflits au collège : en reliant la théorie et la pratique. L'important pour nous était de les mettre en situation de médier avec leurs camarades. A l'issue de la formation, tous avaient expérimenté une médiation avec un ou deux co-médiateurs. Les situations « jouées » relevaient d'exemples de petits conflits fréquents dans les établissements (bousculades, emprunt non autorisé de matériel, moqueries...). A ce sujet, les situations envoyées en médiation sont toujours en amont « filtrées » par un ou deux adultes (les référents). Il s'agit de bien vérifier que les médiés et le conflit qui se présentent, peuvent être pris en charge par des pairs (toujours d'âge égal ou supérieur). Cette fonction de « gare de triage » assurée par les référents est essentielle. Elle permet de sécuriser les jeunes médiateurs, de ne pas les mettre en difficulté en recevant des situations qui pourraient les dépasser (harcèlement, phénomène de bouc émissaire...).En ce cas, le problème est géré par les adultes, avec la palette de dispositions prévues dans le règlement intérieur. Le dispositif de médiation par les pairs doit donc être perçu comme un outil supplémentaire dans la politique éducative d'un établissement.
C'est un épisode vécu lors d'une formation qui est à l'origine de mon souhait de me questionner sur cette posture de médiateur.
Nous sommes en janvier 2016, dans un collège rural de taille moyenne en bord de mer. Un jeune médiateur de 4ème (nous l'appellerons Mathys[1]), s'apprête à vivre sa première mise en situation avec un camarade. La médiation porte sur un échange d'insultes corollaires à une dissimulation de trousse par l'un des médiés. L'objet a disparu pendant quelques heures et a été retrouvé « comme par magie* », des camarades de classe ayant vu un de leurs camarades (le « voleur »), tourner autour du cartable de l'autre élève. La mise en situation débute, Mathys et son co-médiateur (Ethan) reçoivent d'abord Kyllian (le médié A), le questionnent sur les faits, son ressenti, l'état d'esprit dans lequel il est aujourd'hui, son souhait par rapport à la situation, l'avenir...
Enzo (le médié B) se présente à eux, il a accepté la médiation avec un peu de réticence. Mathys commence à poser quelques questions pour cerner la teneur du conflit : *Pourquoi tu es en médiation ? , Qu'est-ce qu'il s'est passé avec Kyllian ? Tu as déjà eu des problèmes avec lui ?* Et progressivement les questions vont glisser sur un autre registre : *Pourquoi tu lui a pris sa trousse ? Tu as fait ça pour te marrer ? C'est pas un peu bizarre de faire ça ? Ça l'a rendu triste (...) .*
A ce moment-là, une légère clameur monte de la part des autres apprentis médiateurs qui sont observateurs actifs pendant la situation (sur la communication verbale, non verbale). Ils arborent quasiment tous une mimique interrogative, voire de désapprobation pour certains... Vaille que vaille,

*[1] Tous les prénoms ont été modifiés / * Tous les propos en italique ont été exprimés par des médiés lors de la mise en situation.*

Mathys et Ethan terminent la médiation sur un accord un peu bancal : des excuses légèrement forcées de la part d'Enzo. Nous procédons comme à chaque fois à une petite « météo », en débutant par les médiateurs novices. Nous demandons à chacun comment il a vécu l'exercice, ce qu'il a perçu chez les médiés ; s'il a identifié des blocages, des difficultés mais aussi et surtout un ou plusieurs points forts, des réussites.
Mathys prend la parole, un peu dépité :
- *C'est trop dur !*
- *Qu' est-ce qui est trop dur ?*
- *De faire une médiation !*
- *Qu'est-ce qui te fait dire ça ?*
- *L'accord est nul et la médiation aussi !*
- *Toi, qu'est ce qui t'as marqué ?*
- *J'ai fait de l'enquête pour comprendre le problème, mais j' y arrive pas ! J'ai fait le flic.*

Les autres : Ouais !
- *J'peux pas être médiateur, j'ai pris parti. J'ai défendu Ethan (…) J'peux pas, c'est une victime, c'est pas juste, je dois le défendre ! C'est débile ce qu' il a fait (Enzo) ! (…) , j' peux pas être neutre avec un bourreau (en plaisantant), c'est pas juste !*

Nous calmons les esprits et rassurons Mathys. Une grande discussion sur la question de la justice et aussi de la justesse s'engage. Est-ce que le médiateur a un droit de regard sur une solution qui s'avérerait amorale ? Qu'est-ce qui est « juste » dans la manière d'agir d'un médiateur pour atteindre un résultat optimal ? Qu'est-ce qui lui permet de penser qu'il n'a pas commis d'erreur ni d'écart dans son rôle (les collégiens ne parlant pas de posture).
Mathys exprime un scepticisme quant à sa capacité à être médiateur. Il dit que ce n'est pas concevable pour lui d'être bienveillant avec un médié qui aurait fait du mal (même de façon infime)à un autre. Il a un tel sens de la justice, du respect de la règle, du droit que ça lui est insupportable ! On sent un vécu sensible sur ce sujet pour lui. Nous lui proposons, après avoir fini de débriefer cette médiation (avec son co-médiateur, les médiés et les observateurs), d'en reparler à l'issue de la formation...une pause s'impose !
Nous revenons vers lui comme convenu pour échanger sur ces deux jours de formation. Mathys ne sait plus quoi penser. Il nous dit que dans sa scolarité (élémentaire et secondaire) il a souvent « fait des conneries », qu'il est bien connu de la vie scolaire...Qu'il lui est arrivé aussi parfois d'être accusé à tort, sa réputation le précédant. La CPE (Conseillère Principale d'Education) nous confirme, par la suite, que sa candidature (très motivée) a fait l'objet d'une vive discussion de la part des adultes accompagnateurs. Les uns s'interrogeant sur l'exemplarité, les autres sur la nécessité de lui laisser sa chance.
Mathys, malgré son jeune âge, est tout à fait conscient de ce qui se joue par rapport à cette place :
La sienne habituelle, élève un peu boute-en-train, parfois effronté et belliqueux, souvent « *dans les histoires* » mais quand même « *réglo* » (en tout cas, ne supportant pas les situations d'injustice) et celle qu' il attribue aux médiateurs. Cela induirait pour lui un changement de paradigme qui est de deux ordres :

- Modifier l'image que les autres ont de lui (image projetée/image perçue), renoncer à une certaine stature, une aura dans l'établissement,
  Ce qu'il nous dit laisse presque entendre : passer à l'ennemi (Dans le sens où les autres élèves peuvent croire qu'il deviendrait un « auxiliaire » des adultes),
- Trahir : quelque chose de l'ordre de la dissonance cognitive,
- Questionner ses valeurs, son rapport à la règle, son histoire.

Mathys, avec une grande sincérité, affirme que la médiation n'est pas faite pour lui. Il n'hésite pas à nous

dire qu'il s'est trompé ; pour lui la médiation ce n'était pas « *ça* ».
- Je croyais que j'allais devoir aider les gens à trouver une solution, leur dire ce qu'ils doivent faire, arranger leurs affaires. On touche à l'essentiel pour moi ... Le désir du médiateur ? Ce questionnement d'adolescent, anecdotique, mais rendu possible grâce à la désinhibition de Mathys, est logé dans un coin de ma mémoire depuis lors. Tel un leitmotiv, il m'interroge...

- Qu'est ce qui amène les personnes à pratiquer la médiation ? (Davantage encore lorsque les personnes sont jeunes).
- Qu'est ce que cette posture de médiateur ? Comment se construit-elle ? Quels processus cognitifs, physiques, psychiques s'opèrent pour parvenir à l'adopter ? Qu'est-ce qui se joue quand on entre en médiation (en tant que médiateur) ?
- Dans quelle disposition doit-on être pour pouvoir accueillir l'autre dans de bonnes conditions ?
- Comment un médiateur est-il nourri et/ou parasité par son histoire personnelle, professionnelle ?
- Qu'est-ce qui fait que chaque médiateur est unique, singulier ?
- Qu'est-ce que cette place de « tiers » ?
- Qu'est-ce qui fait que les médiés entrent en relation avec un médiateur qui se présente à eux et ne connaissent pas ?

Un jaillissement de questions... Il ne s'agira pas dans ce mémoire d'y apporter nécessairement des réponses mais plutôt, au regard de ma modeste expérience (en tant que formatrice de jeunes médiateurs, médiatrice bénévole en médiation de voisinage et comédienne amateure) d'alimenter ma réflexion sur l'assimilation de cette posture, telle que définie par Piaget notamment.

Afin de faciliter la lecture de ce mémoire commençons par un point méthodologique...

- Chaque chapitre s'est vu attribuer une couleur,
- **Le matériau que j'ai utilisé pour alimenter ma réflexion (des récits de médiations accompagnées) sera en gras. J'invite le lecteur à en prendre connaissance avant d'entrer dans le corps du mémoire. La compréhension des situations n'en sera que plus aisée. Un vade-mecum aidera aussi à s'y retrouver dans les allers-retours fréquents que je ferai ; il se trouve à la fin du mémoire sur un feuillet dépliable que le lecteur pourra conserver sous les yeux en permanence.**
- **Mes remarques, observations à l'instant T (c'est à dire pendant les médiations) seront en couleur et reprendrons le code du chapitre. Je soulignerai en plus, ce qui relève des propos de mes co-médiateurs/médiatrices.**
- Mon analyse, mes réflexions seront rédigées de la sorte,
- *Les apports d'auteurs seront mentionnés en italique, avec la date de publication entre parenthèses, les références intégrales seront en bibliographie.*

Autant que faire se peut, j'essayerai, comme en médiation, de parler « en je » dans ce mémoire. Néanmoins, quelques « nous » seront utilisés parfois : soit le « nous de modestie » (qui sera usité dans les phrases introductives ou de transition) soit un « nous » identifié (avec un co-médiateur par exemple).

INTRODUCTION

En septembre 2017, au moment de questionner la forme que je souhaitais donner à ce mémoire, j'ai réalisé un schéma heuristique. Il m'a été extrêmement précieux tout au long de ce processus, évoluant continuellement, me guidant dans les chemins à suivre. Car m' interroger sur la façon dont pouvait se faire l'assimilation de cette posture m'a amenée à explorer différents domaines (en lien avec ma « culture » professionnelle antérieure et ma formation initiale : la pédagogie, la sociologie, la littérature, le théâtre, l'éducation, la philosophie, la formation, notamment) et à renoncer à d'autres ; me contraignant à circonscrire, à ce qui faisait vraiment sens pour moi. Si mes contraintes temporelles, personnelles, professionnelles n'avaient pas été si importantes, il me semble que j'aurais pu élargir, davantage encore, le champ de mes investigations autour de cette question de la posture.

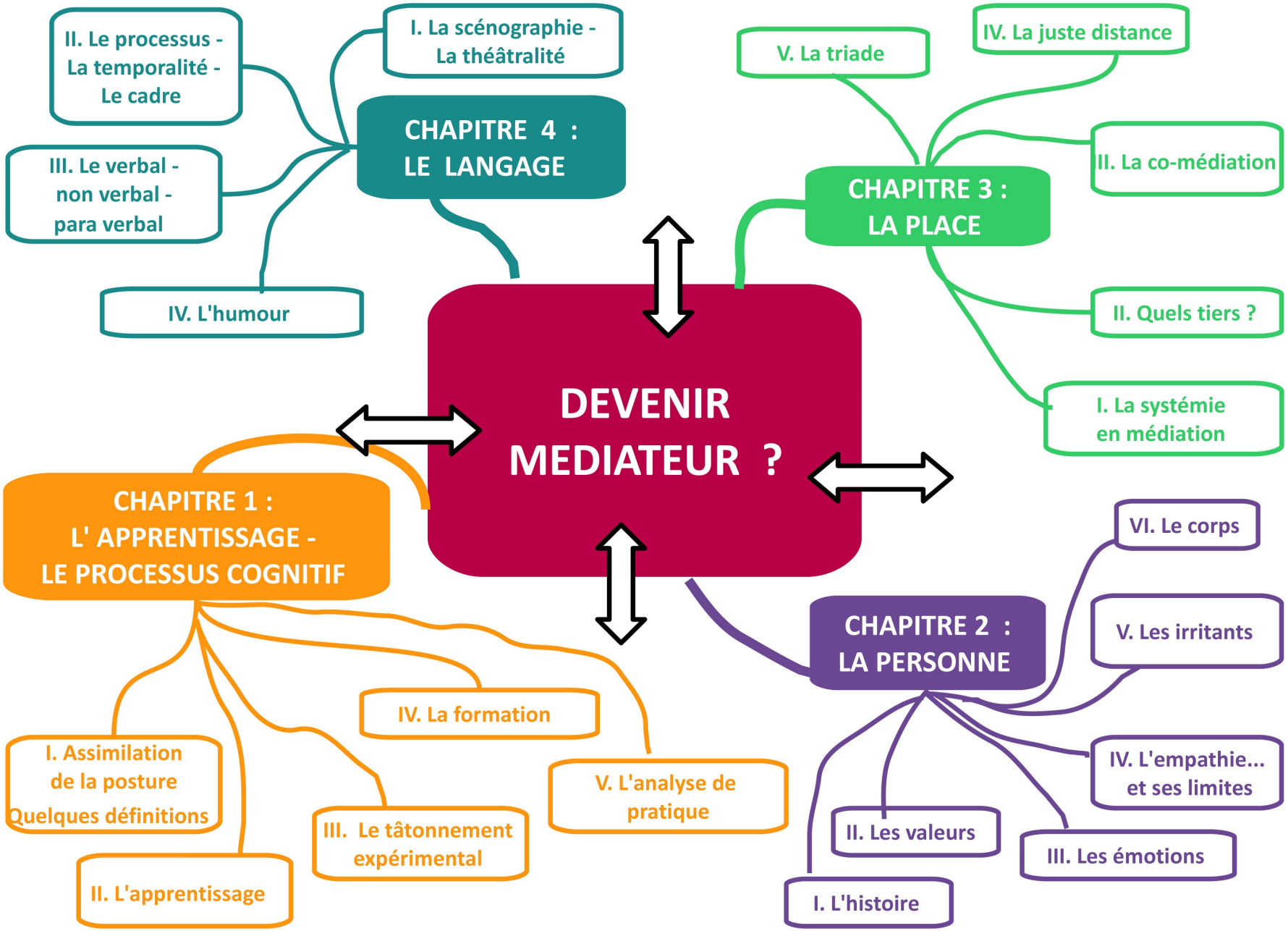
Ce travail que j'ai mené au cours de ces mois (en tant que ma propre maïeuticienne) me conduit à livrer un travail très personnel, très centré sur le médiateur. Je n'y questionnerai que très peu l'interaction au service des médiés : c'est un constat qui est venu progressivement, au fil de l'écriture. J'étais en train de travailler sur ce qui se passait pour moi dans ce système d'interactions.

C'est ainsi que je m'attacherai, dans un premier temps, à interroger le processus cognitif d'assimilation de cette posture et son écriture dans une temporalité particulière. Je me questionnerai sur les apports de la formation (telle que je l'ai reçue au CNAM) et sur mon tâtonnement expérimental. J'aborderai aussi l'auto ou la co-réflexivité, à travers le prisme de l'analyse de pratique, notamment. Dans un second temps, j'interrogerai ce qui se joue à mon niveau en tant que médiatrice : mes valeurs, mes émotions, mon histoire, mon corps et comment tout ceci impacte ma pratique. Je tenterai de définir ce qui relève de mon expérience de vie, de ma trajectoire ; je m'appuierai aussi sur les apports de la systémie (notamment dans les situations de médiations collectives). Puis je questionnerai ma place de « tiers » : quelle est-elle ? Quelle est la juste distance à trouver avec les médiés ? Comment faire tiers à deux lorsqu'on est en situation de co-médiation ? Mais aussi les apports de la forme triadique. Ma réflexion s'achèvera sur le langage : sous quelles formes se manifeste-t-il en médiation ? J'explorerai notamment la scénographie, la théâtralité de la médiation, sa temporalité, les aspects spatio-temporels, le cadre, « le verbal, le non-verbal, le para-verbal » avec un focus sur l'humour, pour terminer.

Dans le schéma heuristique (en page suivante), les flèches à double sens viennent illustrer la porosité que je perçois et pressens entre ce qui serait endogène ou exogène au médiateur dans l'assimilation de cette posture. Il s'agira de mettre en perspective ce sur quoi je peux m'appuyer en tant que médiatrice lorsque j'exerce. Ce mémoire a pour ambition d'essayer d'en cerner les contours, c'est-à-dire de penser ma pratique. Car ce questionnement, dans mon travail sur l'assimilation de la posture, a eu un effet surprise pour moi. Comme en médiation, j'ai vécu cette expérience sur laquelle je reviendrai en conclusion.

A chaque début de chapitre, vous trouverez des petits exergues humoristiques, ils sont le fruit de la pensée marxiste...pas celle de Karl mais de Groucho ! De petites amabilités qui pourraient être dîtes par des voisins pratiquant l'humour bienveillant... Débutons donc, cette réflexion par ce joyeux oxymore.

Bonne lecture !


DEVENIR MEDIATEUR ?
CHAPITRE 4 : LE LANGAGE
I. La scénographie - La théâtralité
II. Le processus - La temporalité - Le cadre
III. Le verbal - non verbal - para verbal
IV. L'humour
CHAPITRE 3 : LA PLACE
V. La triade
IV. La juste distance
II. La co-médiation
II. Quels tiers ?
I. La systémie en médiation
CHAPITRE 1 : L' APPRENTISSAGE - LE PROCESSUS COGNITIF
I. Assimilation de la posture Quelques définitions
II. L'apprentissage
III. Le tâtonnement expérimental
IV. La formation
V. L'analyse de pratique
CHAPITRE 2 : LA PERSONNE
VI. Le corps
V. Les irritants
IV. L'empathie... et ses limites
III. Les émotions
II. Les valeurs
I. L'histoire

CHAPITRE 1 / L' APPRENTISSAGE : LE PROCESSUS COGNITIF

« Je n'oublie jamais un visage, mais je ferai une exception dans votre cas ! » Groucho Marx

I. L'assimilation de la posture de médiateur : quelques définitions

Ouvrons ce chapitre en explicitant simplement notre sujet : de quoi parlons-nous lorsque nous évoquons une « posture » qu'elle soit professionnelle ou non ? Que sont les compétences, comment s'acquièrent-elles ? Il est bien question de cela puisque ce mémoire est la dernière étape en vue de l'obtention du certificat de compétences « pratiques de médiations » du CNAM.

Geneviève Lameul en donne cette définition **:** *« Une posture est la manifestation (physique ou symbolique) d'un état mental. Façonnée par nos croyances et orientée par nos intentions, elle exerce une influence directrice et dynamique sur nos actions, leur donnant sens et justification ». (*2008, p .89).

Adopter une posture de médiateur signifierait donc se mettre dans une disposition, un *« état mental »* significatif en lien avec une activité, un contexte particuliers mais aussi en assurer la *« manifestation physique »*, c'est-à-dire traduite en gestes, en mouvements. Ce qui reviendrait à mettre en évidence une dialectique à la fois de pensée et d'incarnation de cette posture. On pourrait considérer que l'acte de médiation ne nécessite pas un engagement corporel intense. Il est vrai qu'au regard d'autres activités cela peut sembler accessoire pour un médiateur. Néanmoins incarner, au sens de : *« représenter (une chose abstraite) sous une forme matérielle et sensible »* (Le Robert), peut se révéler compliqué. Sur les bancs du CNAM, il était fréquemment répété qu'il fallait du temps pour acquérir cette posture atypique ; que la durée et la conception de la formation étaient sciemment construites de la sorte, pour y parvenir. En quoi le temps favorise t-il l'acquisition de cette posture ? Comment chacun s'approprie t-il les contenus de la formation ? Quelle influence le groupe de pairs (les « collègues » auditeurs du CNAM) exerce t-il, et en corollaire, les intervenants ?

Régulièrement la question de la singularité du médiateur était posée : qu'est-ce qui fait « socle commun » dans cette formation et « socle particulier, individuel » ? Ce questionnement est d'autant plus saillant que l'activité de médiation a tendance à se professionnaliser. La formation vise aussi cet objectif : exercer en tant que professionnel de la médiation.

Pour Sylvain Starck, *« La question de la posture professionnelle constitue ainsi un lieu de tension irréductible entre agir singulier et agir institutionnalisé » (2016).* Il pose clairement la difficulté à délimiter la frontière entre ce qui relève de l'agissement d'une personne et « l'allant de soi » d'une pratique exercée par des cohortes de médiateurs (car l'offre et le spectre de formation sont exponentiels et très diversifiés dans ce champ). Pour Starck, trois dimensions gouvernent ainsi une dynamique de la posture :

- *Elle est expression d'un sujet dans un espace de normes, d'attentes sociales et professionnelles,*
- *Elle opère l'intégration des multiples dimensions de l'agir professionnel et lui confère une certaine cohérence,*
- *Dans ses effets, elle participe d'une assise professionnelle.*

La posture permet donc une individuation et la manifestation de la « touche », du style de chacun. Mais elle garantit également une homogénéité des pratiques qui vient renforcer une reconnaissance et un

savoir-faire professionnels.
Elle est aussi une manière d'intégrer sa propre mise en mouvement dès lors qu'il s'agit de l'adopter et de mobiliser les compétences nécessaires. Car pratiquer la médiation requiert un certain nombre de savoirs, savoir-faire et savoir-être qui pourraient être agglomérés dans la notion de compétences.
Pour Jean Pierre Astolfi, *« La compétence redonne aux savoirs qu'elle inclut leur caractère vivant d'efficacité théorique et pratique. C'est une expertise adaptative, qui combine l'usage d'outils généraux de la pensée à des connaissances contextuelles »* (2003, p.36.) Cette définition met en lumière la nécessaire articulation entre un corpus de connaissances transmissibles (lors d'une formation par exemple) et des modes opératoires concrets relevant d'une certaine technicité. C'est cette mise en action, en actes de la théorie qui va permettre l'expérimentation et progressivement l'assimilation de cette posture de médiateur. Nous l'avons rappelé précédemment, cette posture n'est absolument pas naturelle, elle demande une disposition particulière tant de l'esprit que du corps. S'engager dans cette aventure, car il s'agit bien de cela, c'est découvrir une activité, une expérience qui comporte du risque, de la nouveauté à laquelle on veut donner un sens, une valeur. En ce sens, il faut pouvoir et vouloir y consentir en toute sincérité avec soi. Et ce travail demande du temps et une détermination à agir, parfois indépendamment de notre volonté (conscientisée ou pas). Cela induit clairement la notion d'assimilation au sens piagetien du terme : « *Nous prenons le terme d'assimilation au sens d'une intégration à des structures préalables (...) qui peuvent demeurer inchangées ou sont plus ou moins modifiées par cette intégration même, mais sans discontinuité avec l'état précédent, c'est-à-dire sans être détruites et en s'accommodant simplement à la nouvelle situation »* (1946/1973, p.20).
Assimiler cette posture, c'est consentir à traverser des zones de turbulences qui ne métamorphosent pas intégralement et radicalement mon être ; mais qui peuvent flirter avec l'inconfort. Cela ne se fait pas, dans le cas de la médiation, toujours « simplement ». Il s'agit davantage pour moi d'un changement par petites touches, a posteriori. Parce que cette activité est exigeante et demande une perpétuelle remise en question, en travail. Entrer en médiation est comme débuter un voyage ; même si je connais à peu près la destination, les moyens d'y parvenir, je serai toujours étonnée des rencontres effectuées en chemin : elles peuvent être de toute nature : agréables, horripilantes, heureuses, désespérantes, apocalyptiques ...
Dans son cycle de conférences *« Dialectique de l'expérience en médiation »,* Dominique Lecoq, présentait lors de la première session : Expérience et connaissance (en novembre 2017), l'étymologie du mot expérience : à la fois : *periculus (le danger)* mais aussi *l'experientia* (faire l'essai de). Il rappelait ces deux faces d'une même chose et cette polysémie bien adaptée à l'activité de médiation. Il rappelait aussi qu'il **«** *n'y a d'expérience que si quelque chose fait surprise »* et que *« L'expérience ne garantit rien de ce qui va se passer dans une médiation ».* Même si j'assimile cette posture, elle n'est en aucun cas la garantie que la médiation se passera dans de bonnes conditions : tout juste un garde fou, un idéal qu'il me faut tenir, vaille que vaille, lorsqu'on je me propose en tant que tiers dans les conflits des autres. Me mettre à disposition pour que les personnes accueillies parviennent à expliquer et à s'expliquer. Est-ce que cela *« s'intègre à notre structure préalable »* pour reprendre les mots de Piaget ? C'est en tout cas, ce que je souhaite questionner ici. Au CNAM, les intervenants n'avaient cesse de dire que l'on n'arrive pas à la médiation par hasard.
Cela signifie t-il qu'il faut une prédisposition ou une expérience (au sens d'avoir éprouvé quelque chose) particulière ?
J'ai évoqué les compétences ; leur acquisition permet-elle une assimilation nette et précise de la posture, une espèce de « modélisation type » de ce que doit être un médiateur ?

Et quelles compétences un médiateur doit mobiliser pour tenir cette posture ? Philippe Maubant rappelle que *« La posture de médiateur semble, en fait, emprunter à celle du diplomate. Il est mandaté par un commanditaire pour soutenir et défendre une position. Il s'agit de prévenir les tensions et/ou de surseoir au conflit qui pourrait surgir de la contestation de cette posture »* (2003, p.240). Si j'avais à rédiger le référentiel de compétences du « diplomate », qu' y trouverais-je ? Nul doute que les tournures de phrase pourraient commencer par « savoir mobiliser... » :

- Des outils (le plus facilement quantifiable),
- Des ressources appropriées dans un contexte donné,
- Un ensemble de règles déontologiques (caution d'une certaine légitimité ?),
- Des attitudes adaptées à une situation (concept d'intelligence émotionnelle de Goleman, par exemple, nous y reviendrons).

Petit inventaire non exhaustif qui peut, peut être définir « l'habitus » du médiateur (et de sa posture). Selon Pierre Bourdieu, « *l'habitus désigne un ensemble de dispositions qui portent les agents à agir et à réagir d'une certaine manière. L'habitus désigne des manières d'être, de penser et de faire communes à plusieurs personnes ou groupes d'appartenance »* (2001, Langage et pouvoir symbolique).
Lister les compétences requises à la pratique de la médiation obligerait à se questionner sur la façon de les acquérir :

- Par l'expérience passée (endogène, chez la personne),
- Par la formation (exogène),
- Par l'expérimentation et la répétition du geste (à l'instar d'un artisan) ?

Car la médiation, n'est pas une activité anodine. Elle est potentiellement source de désastre si elle est pratiquée de façon inappropriée : à la fois pour les personnes accueillies, pour le médiateur et aussi pour le collectif des médiateurs : la « profession » ? (*« l' agir institutionnalisé »*).
Ainsi, la formation entre en scène avec son impétueuse nécessité pour ses défendeurs. Jean Pierre Bonafé-Schmitt souligne que pour *« les partisans du modèle professionnel, la formation vise surtout à travers l'acquisition de techniques, à constituer une identité professionnelle »* mais qu'elle est aussi *« prônée par ceux qui défendent un modèle de médiation de quartier »* (1992, p.231).
Que l'on veuille en faire son activité professionnelle ou qu'on la pratique bénévolement, cette activité ne peut s'improviser. L'acte de recourir à une formation, constitue-t-il pour autant un gage de sérieux ? Et quelle formation ? Il y a comme pour l'artisan, la notion de répétition du geste, d'exercice, de dextérité. Il faut pouvoir acquérir des compétences mais aussi les aiguiser avec du matériau, c'est à dire expérimenter des médiations en situation d'apprentissage.
Mais par quels procédés cognitifs passons-nous dans une situation nouvelle ?

II. L'apprentissage : comment apprenons-nous ?

Le processus cognitif

Pour aborder ce second point, je souhaiterais relater mon expérience en tant médiatrice bénévole au sein d'une association de médiation de voisinage.
Un pré-requis pour pouvoir intégrer l'équipe est de suivre une formation initiale de 35h, dispensée par la

directrice de l'association, médiatrice-formatrice professionnelle.
Deux jours sont consacrés à des apports théoriques et les trois suivants à des mises en situation (découpées d'abord en phases, puis dans leur intégralité. Les jours de formation sont non consécutifs pour laisser aux participants un temps d'imprégnation). L'auto-réflexivité y est de mise puisque nous décortiquons ensemble le déroulé, le vécu de chacun. J'ai reçu cette formation à l'automne 2015. J'ai en mémoire, très précisément, la façon dont s'est passée cette formation : elle est venue pour moi toucher différents aspects, réactivés très fréquemment grâce à mes registres mnémoniques :

- Auditif : je me rappelle de phrases prononcées par mes collègues ou par moi même, parce qu'elles m'ont surprise et/ou étonnée,
- Visuel : je peux redire comment étaient habillées certaines personnes,
- Kinésthésique : je me souviens de la façon dont nous avions disposé les tables, où j'étais assise,
- Affectif, surtout : quelles émotions j'ai ressenties ces jours là, en jouant « l'apprentie médiatrice » ou la « médiée » et aussi parce que l'une des journées s'est déroulée, le samedi 14 novembre : le lendemain des attentats parisiens.

On voit, ici, l'importance des mémoires et leur inscription dans le temps, dans un contexte particulier. Sylvain Connac, écrit qu' *« Apprendre correspondrait à l'articulation entre trois processus cognitifs spécifiques, combinés sur le temps, pour répondre à l'exigence de durabilité des apprentissages »* (2012, p.39-48 pour les références suivantes).
Pour lui, l'acte initial de l'apprentissage est comprendre. C'est à dire : « *Mettre du sens, créer un pont entre l'objet d'apprentissage et ce qu'on s'est précédemment construit au travers de notre existence et de nos expériences ».* Dans ma situation, pouvoir intégrer cette équipe de médiateurs bénévoles et être formée correspondait à la fin d'une forte dissonance cognitive. J'étais amenée à former des jeunes médiateurs dans le cadre professionnel, sans pratiquer moi-même. Il y avait là, un non-sens, voire une situation « d'imposture ». Comment les amener à questionner leur pratique, à analyser leurs situations vécues sans avoir expérimenté cette posture intrinsèquement ? Suivre la formation faisait vraiment sens pour *« comprendre ».*
Dans un second temps, il faut mémoriser : *« Pour apprendre quelque chose de compris, il convient de s'entraîner, de répéter ce qui est en jeu jusqu'à développer des automatismes (...) systématiser des opérations mentales, c'est se donner les moyens de les découvrir plus en profondeur, autrement que par le cheminement qui a permis la compréhension ».* Pour illustrer ce propos, je prendrai l'exemple de l'accueil en médiation plénière avec les extraits suivants.
Ce que nous pouvons presque appeler, les rituels. C'est à dire, l'ordre, les mots choisis pour nous présenter aux médiés, le rôle du médiateur, le déroulé de la médiation, le cadre. Au fil du temps, cet accueil s'affine, gagne en fluidité, en efficacité, se personnalise.
« Nous sommes là, pour vous permettre de dire comment vous vivez la situation qui vous amène aujourd'hui ; à la fois pour vous Mme F, et pour vous Mme O et M. U. Tout ce que nous allons dire aujourd'hui restera entre ces 4 murs ; nous nous mettrons d'accord à la fin de la médiation sur ce qui pourra être sorti de la médiation. La médiation est une démarche volontaire, sachez qu'à tout moment vous pouvez interrompre le processus, si c'est le cas, nous vous demanderons, si c'est possible pour vous, de nous indiquer la cause de cet arrêt. Un dernier point avant de vous expliquer le déroulé, nous vous demandons dans la mesure du possible, de vous adresser l'une à l'autre avec respect.

Nous serons vigilantes à ce niveau là, pour que la médiation soit possible. Dans un premier temps, nous allons vous demander, à chacune, de nous dire rapidement ce qui vous a amenée à cette médiation. C'est important à ce moment là, que vous ne vous interrompiez pas ; ensuite nous reformulerons pour chacune d'entre vous ce qui a été dit et nous pourrons débuter les échanges. Je voulais préciser que je prendrai quelques notes, c'est seulement, pour pallier ma mémoire de poisson rouge ! »

Je dis cette dernière phrase très souvent, ce qui d'ailleurs, lors de la validation du jury au CNAM a provoqué un petit sourire d'une amie médiatrice et sa remarque : « Ah, on la reconnaît bien là, c'est sa phrase ! » C'est presque devenu un passage obligé qui lance la médiation, des mots ritualisés qui permettent de détendre un peu l'ambiance lorsqu'elle est pesante.

Cette entrée en matière sue quasiment par cœur, automatisée, mais qui ne doit pas être « robotisée » montre la nécessité d'être intelligible pour les personnes. Plus je le répète, le prononce et plus ma conviction de choisir tel ou tel mot se renforce, dans la « profondeur » dont parle S. Connac.

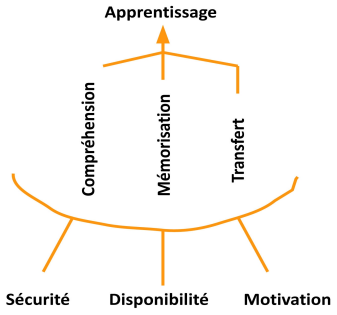
Dans un troisième temps, il invite à transférer, c'est à dire : *« avoir la capacité éprouvée d'ajuster ce qu'on a compris et mémorisé aux caractéristiques d'un nouvel environnement (...) L'ancrage devient plus fort parce qu'il ne dépend plus de quelques liens, les accroches devenant multiples ».* Cette troisième étape permet la réactivation du processus enclenché dans la phase d'apprentissage primaire. C'est cette habileté qui va permettre de mobiliser dans une situation différente ou inconnue l'action appropriée et mémorisée. Par exemple, de se souvenir de dire aux médiés qu'entre deux médiations, il est toujours propice **« de ne pas agiter le chiffon rouge »** pour laisser une chance à la médiation d'aboutir. Néanmoins, il y a un certain nombre de conditions à l'acte d'apprendre. Selon le contexte, l'instant, il n'est pas toujours possible de mobiliser ses facultés. C'est enfoncer une porte ouverte que d'écrire cela mais, pour la médiation c'est encore plus prégnant.

Cela demande une disponibilité de tous les instants, dans « l'ici et maintenant ». Je ne peux pas ne pas être là, lorsque j'accompagne une médiation (également dans un processus d'apprentissage, lors d'une mise en situation). La question du « pour de faux » ne se pose pas. Et ce pour plusieurs raisons :

- Je suis garante du cadre, j'ai une responsabilité (amoindrie au début, l'intervenant soutenant le dispositif).
- Je me dois d'offrir des conditions rassurantes aux personnes et à moi-même : je ne suis pas une apprentie sorcière, peut-être une funambule mais, en aucun cas, les protagonistes ne doivent être en danger, leur intégrité doit être préservée.

  Il peut se dire des choses difficiles en médiation, l'inconfort peut s'installer mais, le médiateur doit être là et tenir.
- Je ne sais rien du danger potentiel pour eux, de ce qui peut les déstabiliser ; j'ai simplement à accueillir, du difficile parfois, et à leur proposer de le mettre au travail, s'ils en ont la possibilité. Cela me demande d'être disposée à cet état de fait.

Pour appréhender l'apprentissage sereinement, l'apprenant (médiateur) a besoin de trois conditions :



- Se percevoir dans un espace sécure
- Être disponible cognitivement
- Être motivé pour apprendre

Dans le cadre d'une démarche personnelle et volontaire le 3ème point semble acquis. En revanche, il peut arriver que les deux premiers soient parfois fluctuants.

La perception de la sécurité peut être subjective et divers phénomènes peuvent venir l'interférer : nos émotions, le lieu de pratique de la médiation (lorsqu'il est subi et inadapté), parfois les personnes avec qui l'on pratique.

Dans un dispositif de formation, la dynamique du groupe a aussi son importance, elle peut être un pilier supplémentaire. La disponibilité cognitive implique qu'en tant que médiatrice, je doive faire de la place, être en capacité de mettre de côté ou suspendre (temporairement) ce qui pourrait me parasiter. L'entrave peut là aussi venir de divers endroits. Le parallèle, dans cette proposition de S.Connac, avec A. Maslow est apparent (dans sa pyramide de recensement des besoins fondamentaux de l'humain). Même si sa proposition de modèle mécaniste, a été controversée, il n'en reste pas moins qu'elle apporte un éclairage intéressant. Comment être disposé aux apprentissages lorsque les besoins élémentaires ne sont pas satisfaits ou assurés ? Me former dans ce cursus de médiation a été très souvent déstabilisant : je parlais d'inconfort tout à l'heure mais c'est parfois de l'insécurité, voire de la panique qui ont pu se manifester pour moi. La conscience que ces phénomènes ne s'inscriraient pas dans la durée me permettait d'être quand même dans la sûreté (et ainsi d'atteindre d'autres besoins : de compétence, d'accomplissement, de réalisation de soi).

La motivation

La motivation est également un fort soutien à l'apprentissage. Étymologiquement, elle vient du latin *mobilis* qui signifie « qui peut bouger, être déplacé ». Elle est donc mouvement, dynamique et peut avoir une intensité différente selon l'intérêt que l'on porte à l'objet. Jean-François Le Ny en donne cette définition : « *Etat ou disposition psychologique qui détermine la mise en route, la vigueur ou l'orientation des conduites ou activités cognitives, et qui fixe la valeur conférée aux éléments de l'environnement* » (1994, p.681). Nous retrouvons ici, la notion de mouvement, de mécanique qui se met en branle au service de la cognition. La motivation dans une forme spiralée peut être à « toute épreuve » lorsqu'elle provient de la personne elle-même.

Elle mobilise alors son autodétermination pour entrer dans un cercle vertueux : si je prends l'exemple de la formation au CNAM : non seulement j'éprouve une satisfaction, du plaisir à retourner sur les « bancs de l'école », ce fourmillement intellectuel, ces rencontres sont stimulantes mais dans le même temps, je satisfais un besoin de compétences, notamment (qui va me servir dans la suite de mon parcours professionnel). Tel que définit par John Marshall Reeve : « *le besoin est une condition de la personne, essentielle et nécessaire à la vie, la croissance et le bien-être. En cas de négligence, perturber le besoin produira des dommages qui perturberont le bien-être biologique ou psychologique* » (2012, p.95). L'enjeu est donc multiple dans ce processus d'apprentissage car il correspond à la satisfaction de différents besoins

qui peuvent être de nature variable. Plus le nombre de besoins satisfaits est important, plus la motivation et le processus cognitif seront intenses. Il est alors question d'auto-détermination, de développement de l'autonomie, de persévérance, d'optimisation de l'apprentissage. Reeve rappelle que *« la compétence est un besoin psychologique qui fournit une source inhérente de motivation pour rechercher et mettre en avant l'effort nécessaire pour relever les défis optimaux »* (2012, p.142).

Nous retrouvons ici, la recherche de l'adéquation entre le problème posé et la mobilisation des ressources à activer pour y répondre. Face à une situation nouvelle qui peut faire difficulté, de quoi vais-je disposer pour relever le défi ? Avoir le sentiment de pouvoir utiliser ses capacités, ou la faculté d'aller, le cas contraire, trouver une solution dans son environnement permet de soutenir l'apprentissage.

Cette motivation intrinsèque est donc un levier très puissant dans ce sens. Mais la motivation peut aussi trouver sa source ailleurs.

La coopération

La motivation extrinsèque *« provient d'une conséquence qui est distincte de l'activité elle même, elle est une raison créée à partir de l'environnement pour s'engager ou persister dans une action »*, d'après J.M. Reeve (1994, p.163). L'environnement peut alors prendre le relais et fournir un soutien non négligeable à celle de la personne. Dans le cadre du dispositif de formation au CNAM, elle a été pour moi, un appui conséquent : à la fois de la part des personnes (chaque auditeur individuellement) mais aussi dans la dynamique du groupe que nous formions. Ce groupe de référence constitué pour une année, une entité en soi, a participé d'une certaine manière à cet apprentissage. Verena Aabicher et Dominique Oberlé donnent un éclairage sur ce point : *« Les groupes de référence nous fournissent des repères de comparaison qui nous permettent de nous évaluer ; d'autre part ils nous proposent des normes et des modèles qui influent nos attitudes et nos opinions »*. (1990, p.53, reprenant les travaux de Kelley). Se situer en tant qu'être social, individu, évoluant dans un groupe constitué de façon hétérogène et non choisi peut être déstabilisant. D'autant plus lorsqu'on va avoir à s'exercer à pratiquer la médiation, à donner un peu de soi même, à s'impliquer avec authenticité. La réciprocité dans l'engagement de chacun montre une qualité relationnelle qui, pour reprendre les termes ci-dessus, a largement *« influé nos attitudes ».* C'est comme si nous nous étions vus évoluer, changer au fil des mois : la coopération dans le groupe y a beaucoup contribué. Il me semble qu'au-delà de l'appui, de l'aide,du soutien que nous pouvions nous apporter entre auditeurs, cela s'inscrivait davantage dans le concours : c'est à dire tendre vers un but commun, dans une congruence individuelle et collective. J'ai eu le sentiment que chacun a donné un peu de soi pour nourrir, enrichir le collectif. Personne, dans ce groupe ne s'est servi ou n'a reçu, sans donner ou « offrir » aux autres une part de lui-même.

Très régulièrement, nous étions amenés à travailler en petits groupes (2, 3, 4, 5 personnes dans un brassage permanent). Nous placer en situation de coopération amène à ce que *« chacun soit conscient qu'il a à apprendre quelque chose et que tout le monde progresse »* (Connac, 2012, p.112). Là encore, il y a quelque chose de vertueux : nous apprenons à la fois pour nous-même, de nous-même, des autres collectivement et individuellement. Ces multiples dimensions décuplent l'acte d'apprendre dans la mesure où l'intention motivationnelle est double : de soi et des autres.

La pratique de la coopération, selon Connac développe trois types de maturité *(dans le sens construction progressive d'une conscience, au développement d'une évolution personnelle reconnue et à visée émancipatrice).*

- *Psychosociale :* C'est elle qui conduit nos interactions dans le groupe : pouvoir y trouver sa place, *« agir dans la confrontation »*, se mettre d'accord sur les désaccords, être stimulé par la diversité des points de vue, faire des compromis, *« penser au bien être du groupe et à ses membres ».*

- *Réflexive :* C'est elle qui permet de mettre des mots sur nos actes : de « *penser, d'agir »*. Elle vise *« une distanciation entre le faire et le dire »*. Être en permanence dans cet esprit de coopération induit la pensée dans le réel.

- *Cognitive :* C'est elle qui permet la *« construction des réseaux de langage qui deviennent alors des relais pour les apprentissages. Ils ont pour effet de densifier la structure du cerveau, et par conséquent de le rendre disponible à l'appropriation de nouvelles informations, ce qui pousse à de nouveaux apprentissages ».*

J'ai souvenir, en fin de formation, d'un atelier qui nous avait été proposé le : photo-langage. Je l'avais déjà expérimenté en tant que formatrice avec des jeunes mais sur un temps assez court (pour stimuler la créativité autour d'un concept par exemple). Ce jour là, Dominique Simon intervenante, nous proposait de réfléchir d'abord seul.e, puis en petits groupes à la perception que nous avions de notre groupe au début de la formation, puis à la fin. Nous étions par cinq. Chacun avait à choisir une photo pour représenter ces deux étapes, les présenter aux autres membres du groupe et dans un second temps, nous avions à nous mettre d'accord pour en choisir deux. Dans un troisième temps, une mise en commun collective a été organisée avec les autres groupes, pour comparer les perceptions. C'est une activité qui a duré assez longtemps (à peu près 2h).

Cet exemple est un bon moyen d'illustrer les trois maturités dont parlent, Connac, car elles sont constamment activées en situation de mise au travail en groupe. L'intervenante nous a proposé cet atelier alors que nous nous connaissions bien. Il n'y avait donc pas d'enjeux en terme de place dans le groupe. Les interactions étaient vraiment focalisées sur la tâche à accomplir : choisir ces deux dernières photos, alors que nous en avions dix au départ. Pour Piaget, *« La coopération est la condition de la pensée vraie (...) il s'agit que l'individu renonce à ses intérêts propres pour penser en fonction de la réalité commune »* (1998, p.151). Réfléchir, argumenter, débattre pour œuvrer ensemble au choix de ces deux photos : pour qu'elles illustrent à la fois les idées de chacun mais aussi le tout qui a émergé de ces échanges. Car les perceptions ont pu évoluer, une fois enrichies des apports des autres. Nous pouvons nous autoriser à voir les choses sous un autre angle : en tant qu'individu et groupe. Piaget, à nouveau, *« Ce qu'il nous faut c'est un esprit de coopération tel que chacun comprenne tous les autres, c'est une « solidarité interne » qui n'abolisse pas les points de vue particuliers, mais les mette en réciprocité et réalise l'unité dans la diversité ».* (1998, p.71).

La coopération n'est donc pas l'agglomérat des idées de chacun, elle produit autre chose. Elle pousse à la créativité, elle laisse de l'espace pour donner, parfois, naissance à quelque chose de totalement inattendu. En ce sens, un dispositif de formation plaçant en son centre les principes de coopération et en les faisant vivre, accroît sensiblement les potentialités d'apprentissage. Mais, il ne s'agit pas de décréter que l'on fait de la coopération pour que cela fonctionne ; au risque d'en faire une coquille vide. Des pré-requis sont nécessaires, par exemple, des intérêts convergents dans le « projet » pour lequel il faut œuvrer, l'évidence que chacun à sa place et quelque chose à apporter au collectif.

Dans cette situation de formation, on pourrait aussi mettre en lumière la notion d'apparentement (plus fort que l'appartenance de Maslow), qui peut aussi se percevoir comme un lien qui unit malgré une certaine distance. J.M. Reeve analyse ces relations empreintes d'apparentement comme ceci : « *elles sont imprégnées de la connaissance que le « vrai soi-même », à savoir « le moi authentique », a été démontré et considéré comme important aux yeux d'une autre partie »* (2012 p.150). C'est ce qu'ont permis ces

situations de coopération : pouvoir être soi, sans filtre, dans une authenticité, sans se préoccuper d'une quelconque image sociale : « *le masque, la face* » décrite par E. Goffman (1973). A aucun moment dans cette formation, je ne me suis posé la question d'un éventuel filtre. J'aurais été dans l'incapacité, de toutes façons, de « tricher ». J'ai plusieurs fois, au cours de l'année, été surprise de dévoiler des choses très personnelles et chargées en émotions que je n'imaginais pas aborder, a priori. En faire l'expérience, pour moi, dans ce contexte m'a permis de comprendre ce qui se passe en médiation. M'autoriser à le vivre (ce qui n'était pas un allant de soi, pour moi), c'est permettre aux autres, dans ma pratique future, cette ouverture.

J'ai, notamment, bien en tête, le moment précis où j'ai dû exposer et présenter un conflit (dans le module dimension psychique et socio-culturelle en médiation, avec Anne-Marie Boix). L'accueil (que je qualifierais d'inconditionnel), la tranquillité, la quiétude : à mon service pour me permettre de cheminer et de faire le pas de côté avec cette situation qui était inextricable jusque-là. Ce contexte bienveillant est également renforcé par la possibilité de s'exercer, de « s'essayer à » ; notamment dans les mises en situation proposées en journée, ou dans les soirées des ateliers « off ».

III. Le tâtonnement expérimental

La répétition de l'acte d'être médiateur

« Plus je me plante plus je pousse », voilà qui pourrait illustrer ce prochain point. Il s'agit à présent d'explorer le tâtonnement expérimental, théorisé par Célestin Freinet. Il est particulièrement adapté à l'activité de médiation lorsque l'on est novice. Dans la mesure où le cœur même de notre activité est totalement imprévisible (l'humain et ses relations), il convient d'essayer de se mettre en conditions qui semblent vraisemblables. C'est à dire aussi proches que possibles de la réalité, au centre de *« l'arène »* dont parle Thomas Fiutak (2015). Au centre de conflits, certes scénarisés, mais portés par des personnes qui les incarnent.

Je suis lors de cet atelier « off », médiatrice pour un conflit dans un établissement scolaire entre une Proviseure et un CPE (Conseiller Principal d' Education) à propos d'une agression entre un lycéen et un apprenti (logé dans le lycée). Je prends la suite d'une collègue qui a réalisé toute la première partie.

Elle est parvenue à apaiser un peu climat en les faisant parler de l'image, de la réputation du lycée pour Madame et du sentiment d'avoir bien fait son travail en conseillant aux parents de l'élève de déposer plainte, pour Monsieur. La discussion s'anime autour des questions de (non) communication. Comment le CPE a pu agir autant en « électron libre » alors que toute une démarche est faite pour redorer l'image de l'établissement. J'ai le sentiment que la discussion avance progressivement. Je propose d'explorer la façon dont la communication se fait entre eux et commence à lister au tableau ce qu'ils me disent, je leur tourne le dos pour écrire, je ne m'aperçois pas tout de suite que leur échange se corse à nouveau. Je me rassois pour tenter de « récupérer » le coup. A peu près à ce moment, l'intervenante suggère que nous arrêtions pour pouvoir revenir sur ce qui s'est passé, le temps pressant (environ 15 minutes se sont écoulées depuis que j'ai pris de relais).

J'ai le sentiment, sur le moment, d'avoir été complètement à « côté de la plaque », d'avoir eu une mauvaise perception de la situation. D'avoir voulu presser les médiés dans une élaboration de solutions sur comment ils souhaiteraient communiquer à l'avenir. En soi, cela aurait pu être une piste à explorer mais je l'ai amenée beaucoup trop rapidement. Ils n'avaient pas encore eu le temps se dire ce qu'ils avaient à se dire pour envisager la suite. J'essaye alors de positiver et de pointer plutôt mes réussites...

Freinet insiste sur le fait qu' *« Il ne saurait y avoir persévérance sans une amorce, une illusion au moins de réussite »* (1994, tome 1 p.137). Cette tentative perçue comme malhabile sur le moment a été plutôt pour moi, a posteriori, une invitation à renouveler l'essai. J'avais saisi cette petite *« amorce »* ; que la façon de communiquer, de s'adresser l'un à l'autre était centrale dans leur conflit. Pouvoir ultérieurement, dans une autre mise en situation explorer à nouveau cette voie, hésiter peut-être sur le moment, tenter des choses ; voilà ce que permet le tâtonnement expérimental. Mobiliser à nouveau cette expérience, en éprouver la sensation et s'en enrichir pour dépasser la difficulté.

En reprenant l'image de l'artisan qui exerce son geste, réalise une ébauche ou un prototype, le médiateur affine son *« savoir y faire »* (Dominique Lecoq) en œuvrant encore et encore ; La répétition est importante car elle laisse la place à l'erreur. Elle se situe dans toute cette dimension inconnue, mystérieuse de ce *« y »* qui change à chaque fois et sera toujours inédit.

La pédagogie par l'erreur

Le dispositif tel que conçu au CNAM laisse la part belle à l'auto-évaluation ou à une évaluation dite éducative, telle que définie par S.Connac, c'est à dire qui « *aide à construire un modèle personnel d'action »* (2012, p.131). Elle favorise grandement l'autonomie et la responsabilisation des individus dans leur processus d'apprentissage. En ce sens, l'erreur y a toute sa place et se révèle même fructueuse. J.M Reeve explique que *« La tolérance de l'échec et la prise de risque reposent sur la conviction que nous apprenons plus de nos échecs que nous le faisons de la réussite. L'échec produit des opportunités d'apprentissage parce qu'il a des aspects constructifs quand les gens y identifient ses causes, essayent de nouvelles stratégies »* (2012, p.146).

Dans la situation explicitée un peu plus haut, c'est l'intime conviction, à la fois de pouvoir s'exercer à nouveau mais aussi d'identifier les origines de l'erreur qui est à la source d'une envie de recommencement. L'erreur devient sanction mais au sens positif, une approbation, un encouragement à mieux faire. Les causes identifiées (se dire qu'il faut donner du temps à la médiation, aux personnes sans les brusquer, dans notre exemple), l'exploration de nouvelles pistes est facilitée pour la fois prochaine.

La tolérance à l'erreur permet aussi de ne pas rester sclérosé dans un schéma de fonctionnement, ce qui pourrait être enfermant. Je modélise ce que j'ai vu qui « marchait » dans ce que j'ai proposé ou dans ce que j'ai pu voir chez les autres néo-médiateurs. Le risque serait grand de s'installer dans une pratique routinière. Je pense notamment à ce que certains intervenants appelait *« l'effet tunnel »* dans la phase d'accueil de la médiation. Cela signifie dérouler son discours d'une traite sans appréhender l'atmosphère, les personnes en présence.

Toutes ces erreurs commises sans grande conséquence dans un dispositif bienveillant permettent de définir ses objectifs et les procédures pour y parvenir. J'y vois une similitude avec la façon dont le médiateur doit favoriser la capacité à agir des médiés (ce que les anglo-saxons nomment *Empowerment*). Tolérer l'erreur, c'est ne pas être coercitif. En ce sens, cette dynamique enclenchée lors de la formation, sert de point d'appui important pour l'exercice futur.

André Scala précise que « *l'erreur n'est pas seulement l'effet de l'ignorance, de l'incertitude, du hasard (...) mais l'effet d'une connaissance antérieure qui avait son intérêt, ses succès, mais qui maintenant, se révèle fausse, ou simplement inadaptée. »* (1995, p19-25). Cet éclairage souligne un aspect important dans l'assimilation de cette posture de médiateur : la nécessité d'abandonner certains schémas de pensée. Nous sommes tous en général, lors d'une entrée en formation, imprégnés d'une culture et d'un environnement professionnels. Des automatismes liés aux fonctions exercées précédemment sont bien ancrés en nous.

Dans le cas de la pratique de la médiation, cela peut se révéler contre-productif, voire périlleux de les solliciter. Je pense notamment à des fonctions d'encadrement, de prise de décisions, de conseils, d'arbitrage où le contrôle est encouragé. Il faut presque en ce cas, opérer à un changement de logiciel en situation de médiation.

IV. La formation

Pour débuter, une définition de la pédagogie donnée par Jean Houssaye. Elle est *« cet enveloppement mutuel et dialectique de la théorie et de la pratique éducatives par la même personne, sur la même personne »* (2013). Les modalités pédagogiques du dispositif de formation du certificat de compétences « Pratiques de médiation », illustrent assez bien ces mots. Nous avons sans cesse été bercé alternativement de la théorie à la pratique. Chaque aller-retour s'enrichissant progressivement au contact des deux pôles. C'en était parfois troublant ; une notion, un concept arrivant un jour donné, amené par l'un des intervenants et le surlendemain, quelqu'un d'autre le mettait en application dans un contexte différent. Très fréquemment, ces occurrences sont apparues dans la formation. Pour ma part, ce phénomène était accentué puisqu'entre les sessions mensuelles, j'étais amenée à accompagner des médiations de voisinage. Des paroles prononcées, des actes posés par les médiés, des situations rencontrées se retrouvaient théorisés les jours suivants. J'ai eu parfois le sentiment d'être happée par un tourbillon qui allait trop vite pour moi... quelque chose de l'ordre de la fulgurance. Par petites touches, des éclairs qui amènent de la clarté et une compréhension a posteriori.

En début d'année 2017, je reçois dans ma boîte aux lettres, une lettre ouverte pour alerter sur l'implantation d'un futur centre islamique non loin du quartier où je vis. Il y est notamment question d'inquiétudes à propos de la circulation et du stationnement. Le bâtiment devant accueillir cette structure étant une ancienne supérette implantée en plein milieu d'un quartier pavillonnaire.

Les travaux ont donc démarré avec une ouverture au moment de la fin du ramadan, générant une très grande affluence. La situation s'est crispée à ce moment-là entre les responsables du centre, les riverains et la municipalité (couverture médiatique locale). Cette histoire m'était complètement sortie de la tête. Je ne suivais pas trop le dossier (à tort ?) n'étant pas aux premières loges. En septembre 2017, Philippe Barret intervient dans la formation pour deux journées consacrées à la médiation environnementale et territoriale. Il nous questionne pour faire émerger des cas à étudier. C'est alors que cette histoire de « mosquée » réapparait.

Nous recherchons sur internet un article de presse, traitant du sujet, afin que les collègues en prennent connaissance. En petit groupe, nous travaillons sur cette situation pour essayer de définir la problématique et les enjeux (notamment en terme de représentations réciproques, de besoins, de peurs - d'où les guillemets sur le mot mosquée qui n'est pas défini comme tel dans le projet -). Nous tentons de définir le périmètre si une médiation collective avait lieu (collectif de riverains, élus de quartier ou en délégation, administrateurs du centre islamique, Imam ?).

Pouvoir aborder cette situation et travailler concrètement dessus faisait vraiment sens (notamment sur la phase de préparation d'une médiation, fondamentale, en médiation collective). C'est *« l'enveloppement mutuel et dialectique »* dont parle Jean Houssaye. Impliquer, faire preuve de créativité dans une réciprocité qui alimente à la fois le savoir et le savoir-faire. Baptiste Jacomino reprend dans son article ces propos de Freinet : « *L'invention est la clef de l'apprentissage. Il (l'élève) doit faire preuve d'audace, et non de timidité. Le pédagogue n'envisage jamais ce danger qui pèse sur la formation du tâtonnement expérimental, alors*

même que celui-ci est défini comme une disposition à progresser par un jeu d'essais et d'erreurs » (2009, p. 215-238).

Cette formation, telle que je la perçois, a bien pour objectif l'élaboration, la création de notre « forme » de médiateur. Autrement dit, nous aider à définir nos frontières en tant que médiateur et comme praticien d'un domaine (le champ des possibles et nos envies : l'entreprise, l'institution, le voisinage...). Cette ouverture à l'expérimentation, à la diversité permet aussi d'appréhender le spectre de la médiation en général. En effet, nous avons eu la chance de côtoyer des acteurs très divers dans leur approche et leurs méthodes d'intervention. Cette pluralité autorise aussi à penser et à dire : je ne me sens pas à l'aise ou j'ai peu de goût pour ce type de médiation. C'est bien lors de mises en situation pratiques que l'on peut appréhender toutes les dimensions : par exemple les « codes » en vigueur dans le domaine de la médiation en entreprise. Pour ma part, j'en étais complètement éloignée et je n'avais pas conscience de tout cela : le vocabulaire spécifique, les pratiques entrepreneuriales, la hiérarchie dans un grand groupe, le rapport à l'argent. J'ai en mémoire cette petite anecdote à propos d'une collègue qui parlait de ses supérieurs hiérarchiques en terme de N+1 ou N+4 (De quoi parles-tu ? lui ai-je demandé.).

Philippe Perrenoud résume bien les propos écrits jusqu'ici : *« On ne peut apprendre sans tenter de faire ce qu'on ne sait pas faire, puisqu'il s'agit d'apprendre en le faisant, non seulement dans le registre des actions concrètes mais aussi dans celui des opérations intellectuelles.»* Il y ajoute une dimension que nous approfondirons au troisième chapitre, celle de l'homéostasie : « *Nul ne peut apprendre sans se mettre en déséquilibre, volontairement ou non. Se mettre en déséquilibre, c'est assumer un état provisoire – mais d'une durée non négligeable – de mise en échec, d'impuissance »* (2003, p.9-17). Le questionnement permanent, le doute, voire le découragement m'assaillirent parfois et ce pour une durée effectivement qui pouvait être *« non négligeable »*.

L'idéalisation de mon « moi médiatrice» a pu parfois me peser et être contre productive, c'est-à-dire qu'à vouloir trop bien faire, ça en devenait inhibant. J'oubliais parfois de ressentir, en intellectualisant à l'extrême. Car vivre (et non pas suivre) cette formation n'a pas été de tout repos. Elle m'a poussée dans mes retranchements, m'amenant, à la fois à m'interroger sur mes réelles motivations à souhaiter être au milieu du conflit des autres mais aussi sur mon propre rapport au conflit et à la perception que j'en avais. Un déplacement s'opère inexorablement avec en corollaire, une possible ouverture sur une autre dimension de soi. La compréhension de phénomènes qui sont à l'œuvre dans une dynamique conflictuelle, ce qui peut se jouer pour les médiés, par exemple. Pour cela, le temps est très aidant. J'ai identifié une sorte de basculement après l'été dans la seconde partie de la formation. Comme un puzzle qui s'assemblait sous mes yeux et en moi. Le travail sur le corps est venu mettre « la touche finale ». C'est surtout, la possibilité de poser des mots sur ce qui est vécu, expérimenté, qui permet ce cheminement. Perrenoud rappelle que « *les compétences se transmettent encore moins, elles se construisent au gré d'une expérience et d'une réflexion sur l'expérience. »* (2003, p.9-17).

V. L'analyse de pratique

Le dispositif

Pour illustrer ce point, je vais prendre la situation 4 : Madame F – Madame O et Monsieur U.

Au début de la médiation :

Nous nous installons, leur demandons s'ils ont trouvé facilement, ils ne sont jamais venus dans ces locaux. Une fois assise, Mme O regarde son frère puis se tourne vers nous « Il faut que je vous dise

quelque chose... je suis bipolaire ». Silence.

Je reçois ce qu'elle vient de nous dire, tranquillement. Néanmoins, cela m'interpelle, : pourquoi choisit-elle de nous dire cela maintenant, à l'aurore de cette médiation, et pas lorsque nous nous étions vues fin août, ou bien lors des échanges téléphoniques ?

A la fin de la médiation :

Mme O depuis quelques minutes commence à ramasser ses affaires (...). Nous nous apprêtons à conclure, en mettant en avant le positif dans ce qu'elles se sont dit. Mme O se lève rapidement et commence à partir. Nous n'avons pas le temps de réagir.

Mme O : « Je suis vraiment désolée, je dois partir là (…) »

Nous : « On n' a pas terminé, ce serait bien de clore... ». Nous nous levons.

Mme O, nous interrompant : (…) Mais vous savez Mme F, j'ai pris des notes sur tout et puis j'en ai aussi parlé à mes voisins, vous savez la petite jeune fille sympa comme tout. Elle est de bons conseils. S aussi est au courant de tout (le président du conseil syndical) et puis j'avais fait les courriers au syndic aussi. Mais maintenant, c'est arrangé, on va repartir sur de bonnes bases.

Mme F : Elle s'est levée aussi : « Je ne sais pas, avec ce que vous venez de dire à l'instant, tout l'immeuble est au courant, c'est ça ? C'est quoi ces courriers dont vous parlez » ?

Mme O : « C'est rien, c'est rien » (…).

Elle vient vers nous et nous chuchote discrètement : « Vous, vous savez, c'est ma tutrice, elle m'a demandé de faire ça, d'écrire ».

Elle s'adresse à Mme F : « Ne vous inquiétez pas, c'est rien ; venez chez moi prendre le thé, on en reparlera, je ne peux pas là, je dois partir. J'ai du très bon thé, je ne sais pas si vous connaissez, c'est du Mariage frères, il est excellent ».

Qu'est ce qui se passe là, la situation est en train de revirer complètement ! (...) Je suis dans une grande confusion à ce moment là, je me dit que j'ai quelques secondes pour reprendre mes esprits avant de retrouver Mme F et J qui doivent être dans le même état que moi, sans doute.

Nous terminons la médiation, « refermons » avec Mme F. Par chance une séance d'analyse de pratique est programmée à l'association quelques jours après. Nous prenons le temps de dérouler cette situation. J'en fait le récit aux collègues présents ce soir-là, en mettant en avant les questions que cette médiation a provoquées :

- Que faire lorsque nous sommes dépositaires d'un élément apporté au dernier moment et qui a son importance (« je suis bipolaire », « vous, vous savez c'est ma tutrice - curatelle - qui m'a demandé de faire ça, de prendre des notes, d'envoyer des courriers ») ?
- Comment cerner la question du discernement de la personne ?
- Comment refermer la médiation avec quelqu'un qui s'échappe ? (consciemment ou non).

Hélène Lesser écrit que l'analyse de pratique sert à *« acquérir une certaine distanciation »*, qu'elle est là pour *« continuer à vivre, à penser son intervention de tiers »* pour « *poursuivre (…) avec plus de sérénité »* (2010, p.86). C'est précisément ma sérénité qui a été ébranlée dans cette médiation. Ce que l'analyse de cette situation a révélé m'a vraiment permis de la retrouver. Mes collègues et la praticienne qui anime le groupe, en me questionnant, m'ont ouvert une autre perspective et m'ont apporté des éléments tangibles. A savoir, de la matière sur l'énorme douleur causée par une maladie nommée comme telle : la bipolarité (et diagnostiquée, si la personne se caractérise elle-même de la sorte) et la dissociation psychique qui

s'opère (renforcée par le traitement médical ?). Cet « autre » qui a agi est l'inverse de qui est la personne « en vrai » (dans notre situation quelqu'un qui n'est pas raciste mais tolérante et ouverte aux autres).
Également, l'identification du point de bascule, là où ça a « dérapé » : le moment où Mme O a dit qu' « on » lui avait demandé de prendre des notes, d'écrire des courriers (en l'occurrence, sa curatelle).
L'instant précis où je me suis sentie piégée (J aussi, sans doute) car nous étions « dans la confidence », la curatelle n'ayant pas été évoquée de toute la médiation. Avec du recul, je réalise qu'à cette seconde, je ne pouvais plus faire tiers, enfermée dans un face à face avec Mme O. Je ne pouvais pas mettre ce face à face au service de l'interaction entre les deux femmes puisque le sujet même de cet échange n'avait pas été nommé ! Pas en catimini, ni au moment de son départ, aurait-il fallu faire expliciter Mme O ? Je sais qu'en médiation, on ne peut pas tout aborder, ce libre choix lui appartenait ... mais cette absente, si présente (la curatelle) est apparue précisément au moment le moins opportun ; comme pour nous signifier que peut être nous étions passées à côté de quelque chose ? Ou non... Cette situation m'a aussi appris à lâcher l'idéalisation mentionnée précédemment : j'aurais toujours à redire sur la façon dont une médiation s'est déroulée. Choisir d'explorer telle piste, c'est renoncer à une autre, nécessairement. Ce qui m'importe aujourd'hui est la conviction d'avoir fait le moins mauvais choix : pour permettre aux médiés d'aborder ce qui fait sens pour eux. Pour en revenir à cette situation en analyse de pratique, il avait été aussi question de réfléchir au discours tenu par la curatelle.
Quel est le but recherché dans cette collecte d'écrits ? Enfin, a été aussi mis en avant le besoin de refermer la médiation avec Mme O (comme nous l'avons fait avec Mme F), en tout cas de le lui proposer. Enfin, ce qui est ressorti, est la nécessité de valoriser le courage d'avoir été en présence de l'autre malgré la difficulté (le traitement, le surdosage et le fait d'avoir été submergée émotionnellement par la situation).
Cette médiation révèle aussi, l'empêchement à dire : qu'il soit conscient (parce que la personne n'a pas envie de « tout » dire devant l'autre partie ou au médiateur) mais surtout inconscient. Philippe Breton rappelle que *« l'élan d'une parole prise et tenue suppose une coordination et une mise en œuvre d'à peu près tout ce que chacun d'entre nous compte d'essentiel : la mémoire aussi bien que l'écoute, le geste aussi bien que le raisonnement, les affects aussi bien que les ressources du langage et de la communication ».* (2003, p.53). L'activité de médiation est bien au cœur de ces pratiques langagières ; peut-elle avoir lieu avec des personnes entravées pour diverses raisons ? Pour finir sur ce point, lors de cette analyse ont aussi été pointés les bienfaits de procéder par épisodes multiples (plutôt que de faire une « grosse » médiation) et de laisser du temps entre chaque. Point d'autant plus important avec ce que nous venons d'aborder sur la disponibilité.
A propos du dispositif d'analyse de pratique, Philippe Maubant écrit : *qu'elles (les pratiques) se situent au cœur d'une tension fondatrice de la professionnalisation (…) : une tension entre d'une part une pratique fondée sur les connaissances issues de la recherche, et d'autre part une pratique fondée sur des savoirs expérientiels ou d'actions* (2003, p 252-253). L'étayage scientifique apporté par une psychologue (dans le cas de l'association où je pratique), s'entremêle avec les questionnements plus techniques des collègues médiateurs. Cette spécularité fait aussi résonance lorsque nous sommes en situation d'interroger un collègue. Les connexions sont nombreuses avec des situations que nous avons pu accompagner par le passé. Là encore, le collectif sert à tous. Cette réciprocité est favorisée par le non-jugement, la tolérance et l'écoute empathique des membres du groupe.

Le bénévole versus le professionnel ?

Si Maubant, met l'analyse de pratiques au centre de la *« tension fondatrice de la professionnalisation »,* comment aborder la pratique bénévole ? Dans notre association de médiation de voisinage, les médiateurs ont coutume de dire qu'ils sont des « bénévoles professionnels ». L'oxymore pourrait prêter à sourire mais pas tant que cela. Ils donnent de leur temps et ne sont pas rémunérés pour accompagner des médiations, certes, mais ils sont formés et agissent avec « professionnalisme ». En opposition sur ce point avec l'amateurisme qui n'est pas de mise lorsque l'on est médiateur (sur son versant péjoratif, car il y a là aussi ambiguïté lexicale : un amateur peut être un fin connaisseur...). Toujours est-il que c'est sur ce terrain d'intervention que j'ai pu expérimenter et me mettre à l'épreuve, en tant que médiatrice. Ce cloisonnement (bénévole/professionnel) interpelle sur la question de la légitimité. D'où vient-elle ? On a coutume de dire que ce sont les médiés qui instituent le médiateur. Je suis toujours (dans le cas du voisinage et des conflits interpersonnels) étonnée de la faculté qu'ont les personnes à accorder leur confiance et du crédit aux médiateurs. Nous ne sommes interpellés que très rarement sur notre parcours.

J-P Bonafé-Schmitt rappelle *« qu' il existe une forme de légitimité, celle qui repose sur la mise en œuvre d'une compétence et que l'on pourrait appeler légitimité professionnelle (…) On trouve ensuite la légitimité sociale qui fonde l'intervention des médiateurs (…) et qui repose sur une reconnaissance par les usagers de ce mode de résolution des conflits »* (1992, p.238).

Pour aller dans ce sens, des bénévoles peuvent très bien compiler ces deux légitimités. L'exigence est plutôt la ligne de conduite à tenir, quel que soit le « statut ». Participer avec assiduité et récurrence à ces temps d'auto et de co-réflexivité s'impose donc ; non pas comme une contrainte mais comme une opportunité d'en apprendre sur les autres, des autres et sur soi. D. Perrenoud insiste bien sur l'élucidation rendue possible : *« Le praticien réflexif est un praticien qui se regarde agir comme dans un miroir et cherche à comprendre comment il s'y prend, et parfois pourquoi il fait ce qu'il fait, éventuellement contre son gré »* (2004, p.11-32).

Ainsi, l'intériorisation de cette posture, en terme d'apprentissage, est rendue possible à la fois par l'acquisition de compétences et leur épreuve même, en situation d'exercice. Intéressons nous désormais, à ce qui se passe intrinsèquement pour le médiateur.

CHAPITRE 2 / LA PERSONNE

« Votre esprit s'égare. Et plus vous le retrouverez, mieux cela vaudra ! » Groucho Marx

I. L'histoire

Interrogeons à présent la manière dont l'individu médiateur fait avec qui il est dans l'exercice de son activité. Un certain nombre de facteurs influe sa façon d'exercer. En s'appuyant sur l'origine du mot, «influence » (du latin *influentia, influere* : « faire couler dans ») il s'agit d'identifier comment son parcours de vie peut être aidant ou freinant dans sa pratique. C'est, précisément, cette trajectoire unique, aucunement partagée, qui va être à la source de sa singularité. L'un des éléments clé de son « style » de médiateur. Pierre Karli explique que *: « Chacun développe une dynamique affective d'une façon qui lui est propre, et il construit son imaginaire, ses représentations et ses schèmes de perception et d'action, d'une manière tout aussi personnelle »* (2002, p.133). En ce sens, cette construction propre à chacun peut revêtir des formes très variées. Elles peuvent être un atout non négligeable, lorsqu'on a par exemple à pratiquer la co-médiation. Toutefois lorsque l'on est seul.e face aux médiés, nous ne pouvons compter que sur nos propres facultés :

- Mobiliser notre expérience, nos connaissances et en « transférer» (au sens vu précédemment) quelque chose d'opportun dans la situation en train d'être vécue,
- Nous appuyer sur nos émotions, notre corps : nos fonctions organiques,
- Utiliser des ressources externes

La difficulté consiste à identifier, en conscience, dans notre histoire, ce qui pourrait être de l'ordre de l'empêchement. Ce qui pourrait entrer en collision avec le besoin, en tant que médiateur, de mobiliser les facultés énumérées ci-dessus. La situation 2 en est pour moi un bon exemple :

Mme P : « Vous voyez, je propose des choses et ils ne veulent rien savoir ! Je vais devenir folle à cause d'eux, je ne dors plus, ils me pourrissent la vie » ! Mme P se lève soudainement et se tourne vers M. et Mme C. Elle les pointe du doigt s'avance vers eux et en hurlant leur dit :

« Qu'est ce que vous voulez à la fin ? Vous voulez que je me suicide c'est ça, hein ? C'est ça que vous voulez ? Vous serez bien contents ! » Elle ramasse ses affaires, se dirige vers la porte et continue : « C'est ça que vous voulez ? » En s'adressant à Mme E : « Allez viens, on s'en va, ça sert à rien ! » Elle sanglote, crie et fait de grands mouvements (de bras, de tête).

A ce moment là, je ressens comme une rupture en moi. Je ne parviens plus à être connectée à cette femme. Je lutte depuis le début de la médiation pour rester reliée à elle, ce micro-évéement détruit ce fragile équilibre. Son attitude m'est insupportable : je me mets à la juger en considérant qu'elle fait du chantage au suicide à ses voisins, je doute de sa sincérité. Pour moi, elle feint pour parvenir à ses fins et obtenir tout ce qu'elle veut du jeune couple. Je ne suis absolument pas affectée par sa détresse (que je pense artificielle voire manipulatrice). Je trouve qu'il est immoral de faire porter cette responsabilité à ces deux jeunes gens. Comme si la solution à ses problèmes ne dépendait que d'eux. Je vais terminer cette médiation avec ça en moi.

Cela se traduit par une gravité et une rigidité physiques (au niveau de l'expression du visage notamment) qui contre toute attente se révèlent précieuses pour clore cette rencontre : en ce sens qu'elles me permettent de ne pas trop signifier mon exaspération à l'encontre de Mme P.

Cet événement lors de la médiation est venu, a posteriori, me questionner sur le profil de cette femme. Ce fait est d'autant plus troublant pour moi car dans trois des quatre médiations accompagnées et utilisées, ici, comme terrain, on retrouve une typologie de personne assez proche. Des femmes vivant seules entre 50 et 65 ans, dans une grande fragilité psychique (pressentie ou avérée). Dans le cas précis de Mme P, c'est sa remarque sur son potentiel passage à l'acte qui m'a mise en alerte. Ce que j'ai perçu comme une menace ou un chantage au suicide, m'a transportée des années en arrière, ayant été mise, assez jeune, dans une situation assez similaire. Avec pour moi quelque chose de révoltant, de l'ordre de l'injustice que cela tombe sur ces deux « innocents » (comme ça a pu être mon cas à l'époque). Je ne parvenais pas à être en empathie avec cette personne, mon sens moral étant sans arrêt malmené par ses propos. Sachant que j'étais grandement touchée et entravée, comment aurais-je pu mettre au travail ce qui se jouait là, entre eux, pour eux ? Venir le nommer peut-être, m'aurait aidée : cela aurait constitué un terreau fertile pour leurs interactions futures. On touche, en filigrane à la neutralité, qui est l'une des composantes du code de déontologie du médiateur. Thomas Fiutak rappelle que *« la valeur du concept de neutralité est d'abord de reconnaître l'impossibilité de son existence »* (2015, p.167). C'est un idéal vers lequel tendre ; c'est en acceptant, avec honnêteté envers soi même, d'aller regarder ce qui nous irrite, nous crispe chez la personne que nous pourrons modifier notre perception. C'est justement ce type de personnes qui nous mettent le plus au travail et nous contraignent à nous entraîner à les accueillir telles quelles sont.

Claire Denis apporte un éclairage intéressant sur ce point, à la fois pour les médiés et le médiateur : *« Lorsque les personnes sont en conflit, elles rejettent dans l'espace psychique de l'autre des éléments qui ne peuvent être contenus dans leur propre espace psychique, ce qui conduit à des comportements symétriques d'opposition»* (2001, p.97). Dans la situation mentionnée ci-dessus, il s'agissait bien pour moi d'un conflit intérieur. Je n'étais pas en capacité de contenir dans mon espace l'attitude et les mots de Mme P. En silence, en tentant, quand même, de ne rien laisser paraître, je rejetais, avec mon aversion, ses éléments. Cette récurrence, dans mon parcours de néo-médiatrice, de femmes seules vulnérables, au delà de provoquer un questionnement, m'encourage à aller regarder ce qui pourrait être une fragilité chez moi.

A un autre moment :

Durant tout cet échange, je suis complètement en retrait. Je me fais l'impression d'être spectatrice de la scène. Non pas parce que je me sens démunie et que je ne sais pas quoi faire mais parce que que je suis sidérée par la violence des échanges et la rapidité avec laquelle le ton est monté. Cela a duré 10/15 secondes mais cela m'a semblé une éternité.

La stupeur liée à cette brusque escalade des mots a eu sur le moment une fonction totalement paralysante. Néanmoins, après quelques secondes, elle m'a aussi permise d'expérimenter une certaine méta-position.

Meta : « ce qui dépasse, englobe » : c'est à dire me regarder être dans cette position de médiateur. Non pas en miroir de face mais plutôt, dans un « à côté ». Ce sentiment a été très furtif, j'ai vite été rappelée à la réalité, mais il m'a laissé un espace remobilisable dans d'autres circonstances et d'autres médiations.

Un autre exemple pour illustrer comment nous sommes empreints de notre histoire. Dans la situation 1 :

M. T : « Quand on est une femme de votre âge, on ne se comporte pas comme ça » !

Mme Z : « Ca veut dire quoi, ça » ?

M. T : « On reçoit pas ses amis n'importe quand, on les laisse pas repartir dans la nuit ».

C'est un peu brut comme entrée en matière, c'est parti directement dans le vif du sujet ! Pas besoin d'intervenir, c'est houleux mais ça reste gérable.

Mme Z : « Ah, on y vient ! Mais M. T, vous n'avez pas à juger de la façon dont je vis. C'est insupportable ce que vous faîtes ! Vous êtes toujours à m'épier, à m'observer, à guetter mes allées et venues ! C'est ma vie, je n'ai pas à vous rendre des comptes » ! Elle sait ce qu'elle veut cette dame, elle a beaucoup d'aplomb et de détermination ! Elle arrive à lui dire tout ça avec autorité et calme en même temps.

Pour moi, à cet instant, cette femme est extraordinaire. Elle allie à la fois l'intelligence, la féminité, la pugnacité et la force. Elle incarne une image de femme puissante, digne, tenant tête à ce monsieur, qui de son côté, a du mal à supporter cette liberté. Je la perçois comme mon archétype de femme. Sans pour autant être dans de l'admiration démesurée, je me rends compte qu'une sorte de connexion inconsciente s'opère. Il me faut nourrir une autre sorte d'empathie à l'égard du monsieur. (Qu'est ce pour lui de vivre à côté de cette femme, d'avoir peur d'être inquiété par la police ?). Il s'agit de rétablir l'équilibre et d'offrir une « multi-partialité» pour reprendre Jacques Salzer. Notre histoire peut être aussi perçue comme féconde pour l'acte de médier. Je suis convaincue que d'avoir été au centre de relations familiales chaotiques m'a profondément influencée. Non seulement dans mon choix de me tourner vers un mode de résolution de conflit non violent mais aussi dans ma pratique au quotidien. Cela me permet notamment de prendre du recul lorsque les échanges sont très vifs entre les personnes et le niveau sonore élevé. Pour résumer, reprenons des mots de Thomas Fiutak : « *Plus il (le médiateur) comprend comment son passé peut être un obstacle à sa qualité de présence avec les parties plus il devient un bon médiateur ».* (2015, p.148)

II. Les valeurs en question

Pour Jacqueline Morineau : *« Les origines de la médiation nous relient à une dimension qui touche au plus profond de l'être, à une réflexion ontologique »* (2016, p.57). La médiation questionne nos valeurs, ce en quoi nous croyons, ce qui dans notre jugement personnel relève du bien, du beau, qui peut nous servir de référence dans notre conduite en tant que personne mais aussi comme médiateur. Nos valeurs sont parfois mises à mal lorsque nous recevons des personnes en médiation. Elles peuvent ne pas partager les mêmes que nous, en avoir certaines qui nous heurtent. Comment signifier à un médié que nous sommes choqués par ses propos, son attitude (en tant qu' humain et dans cette posture de médiateur) tout en l'accueillant comme il/elle est ?

Depuis 2009, il existe un code national de déontologie du médiateur. Il a été rédigé par le rassemblement des organisations de la médiation. Appuyons nous sur Eirick Prairat pour en définir le périmètre : *« La déontologie est étymologiquement la théorie des devoirs. Son objet n'est pas de fonder philosophiquement la notion d'obligation, ni de comprendre en quoi un devoir est un devoir mais d'inventorier concrètement les obligations qui incombent à un professionnel dans l'exercice de sa tâche. La déontologie n'a donc pas une vocation spéculative mais une visée pratique »* (2008, p.297).

Pas de théorie dans la déontologie, donc, nous dit Prairat ; elle est est là pour être mise en actes. Il peut sembler étrange de mettre en pratique des concepts aussi abstraits que l'impartialité, la neutralité, la loyauté, la confidentialité. Cela demande en tout état de cause d'être au clair avec ce que l'on entend dans ces mots. Je dois avouer qu'il m'a fallu du temps pour réellement les « éprouver » et en avoir conscience.

Prairat rappelle aussi (et ce n'est pas négligeable dans le cadre d'une pratique récente et protéiforme), que la déontologie permet « *d'un point de vue socio-éthique d'identifier, les pratiques douteuses, ou illégitimes, pour ne retenir que celles qui méritent d'être retenues. Elle est une sorte de sagesse collective issue des*

débats qui traversent et travaillent une profession » (2008, p.297).

Tel était l'enjeu à produire ce code national. Mais qu'en est-il de leur incarnation lorsque nous sommes face aux personnes ? La situation 2, à nouveau, permet de pointer ce qui peut nous avertir pendant une médiation, c'est ce que me dit ma « petite voix ».

Je me dis que Mme P est intransigeante, qu'elle ne lâche et ne lâchera rien ! Ils vont accepter de faire toutes ces concessions et Mme P, qu'est-elle prête à faire ? C'est complètement déséquilibré...

L : « Vous validez ça, un mot dans la boîte aux lettres » ?

Mme P : «Oui ».

Nous : « Est ce que vous voulez rajouter quelque chose » ?

Mme P : « C'est bon, s'ils respectent ça, déjà c'est bien » !

Nous : « M. et Mme C, et pour vous » ?

Mme C : Elle regarde M. C, « Non, on va faire ça, rien à rajouter ».

Nous : « Monsieur C » ?

M. C : « C'est bon ».

A ce moment là, je suis partagée entre le désir de conserver une impartialité et d'être aussi dans une loyauté vis à vis des médiés (dans le sens où je perçois qu'il n' y a pas de réciprocité : Mme et M. C ne sont-ils pas en train de se faire « avoir » ?). Je sens que Mme P s'enferme dans une sorte de victimisation et considère que c'est seulement à ses voisins de faire des efforts. Il y a une impossibilité de son côté à entendre les besoins de Mme et M. C. D'ailleurs, lorsque nous proposerons de faire un moment de reconnaissance réciproque, ce ne sera pas possible. Il me semble qu'aucune brèche ne s'est ouverte de son côté. Proposent-ils tous ces aménagements parce qu'ils ont réellement perçu la détresse de leur voisine ? Pour d'autres raisons ? Cela leur appartient, en tout cas, les questionner sur cet aspect pour s'assurer qu'ils soient bien conscients de la situation paraît important. Avoir le sentiment de résister, d'être constamment en lutte pour maintenir cette impartialité et tenir la posture est encore plus difficile dans le cadre de médiations collectives. Lorsque les enjeux sont multiples (clairement nommés ou sous-entendus), les protagonistes à des places différentes (habitants, professionnels, politiques dans le cadre de médiations territoriales) cela relève du casse-tête. Dans ce contexte l'indépendance peut être fortement chahutée : Qui mandate ? Dans quel but ? Comment communiquer sur la démarche uniquement sur la forme et pas le fond, pour conserver un minimum de confidentialité ? Cela demande une gymnastique de l'esprit permanente, surtout quand le processus s'étale sur plusieurs mois (voire années).

Le risque d'instrumentalisation peut revenir comme un boomerang. Ce sont bien la tenue du cap et une attention de tous les instants à ces valeurs qui peuvent servir de point d'appui. Se rappeler, à chaque moment de les incarner. A ce propos, je constate que le champ lexical que j'ai utilisé dans ce petit passage sur la médiation collective est assez troublant : c'est celui du combat ! Comme si ces situations collectives exigeaient que je sois constamment sur le qui-vive. Nous (mes co-médiatrices et moi) avons à remettre à tous les instants, non seulement du tiers mais aussi de l'autre (des autres) à chaque intervention (lors des médiations, mais surtout lors des entretiens, des débriefings entre les plénières).

Ce n'est pas surprenant que cela soit aussi harassant dans la mesure où ces autres sont multiples, variés et… nombreux. Nous avons à penser à chacun, pour lui seul ou en tant que représentant d'une typologie d'intervenants dans ladite médiation. Dans les situations interindividuelles, je pense notamment aux moments annexes aux plénières ; les conversations téléphoniques ou les échanges de mails par exemple. Les situations 3 et 4 illustrent ce point parfaitement.

Situation 3 : Mail de Mme S

On a eu l'écho par notre voisin qui réalise ses travaux que Mme E partait... sauf qu'il n'y a aucun signe de départ (panneau de location ou vente). Et elle gare sa voiture sur un autre parking de temps en temps... étrange comportement. Je constate que la situation entre ma voisine et moi n'avancera jamais. Ma voiture a été rayée pour la seconde fois, toujours de la même manière, au même endroit, en deux mois... Je vais porter plainte contre X. Que pouvez-vous me conseiller d'autre ?

Situation 4 : au téléphone avec Mme O

Mme O a laissé un message sur le répondeur de l'association : elle demande à être rappelée. Je la recontacte. Elle et son frère sont disponibles sur un créneau en décembre. Elle dit qu'elle est stressée à l'idée de la médiation ; elle pense demander à plusieurs amis de venir avec elle. Notamment pour l'attendre dans le hall de notre association quand elle sortira. Je lui demande ce que la présence de ces personnes lui permettrait. Elle explique qu'elle a besoin d'être en sécurité après la médiation pour se protéger de ses voisins. Elle me dit « Vous ne les connaissez pas ces gens-là, j'ai peur des représailles ».
Je lui dit que nous nous sommes mis d'accord pour que son frère l'accompagne et participe à la médiation ; mais que le fait que plusieurs personnes soient dans notre accueil adjacent à l'attendre, ne me semble pas opportun. Elle me demande pourquoi. Je suis très embarrassée pour répondre à cette question : je n'ai pas envie de tomber dans la justification, j'ai envie qu'elle comprenne qu'elle compromet fortement la médiation si elle agit comme ça. J'ai envie de lui dire : « A votre avis comment vos voisins vont réagir s'ils vous voient arriver avec 3 ou 4 personnes » ? J'imagine aussi notre embarras à faire une médiation sereinement en sachant que « du renfort » attend à la sortie !
Je finis par lui dire : « Mme O, il faut que vous fassiez confiance au processus. J'entends bien les craintes que vous avez de vous retrouver face à vos voisins. La démarche que vous vous apprêtez à faire est très courageuse (…).

Dans le premier exemple, la médiation avait déjà eu lieu et dans le deuxième non. A mon sens, il est plus facile de répondre à la demande de la personne dans le premier cas. Pour deux raisons :

- Elle connait le processus
- Elle a intégré ce qu'est (et n'est pas) un médiateur et ce qu'elle ne peut pas attendre de lui (du conseil juridique, une prise de partie, un témoignage écrit pour son avocat...).

Nous pouvons, simplement, la ré-orienter vers un autre professionnel et/ou service. Dans le second, la plénière n'a pas eu lieu, et c'est tout l'enjeu de ce coup de téléphone : tenter de lever les dernières craintes pour permettre à la personne de franchir le pas. Il faut lui garantir un cadre qui la mettra en confiance mais qui reste dans le domaine du possible (par exemple la présence de son frère en soutien).
Arnaud Stimec et Sylvie Adijès rappellent que *« le médiateur est responsable du processus, cela implique une directivité sur la forme »* (2004, p.28).
J'ai en tant que médiatrice, aussi, à poser mes conditions. Accompagner une situation avec cinq ou six personnes dans la pièce à côté, guettant la sortie des médiés, pourrait se révéler très cocasse ! Néanmoins, il ne faut pas mésestimer les préoccupations des médiés, elles sont un bon indicateur pour mettre à l'épreuve ces valeurs : l'impartialité et la neutralité en fer de lance. On voit à quel point, incarner ses valeurs peut se relever compliqué.

Carl Rogers écrit *« J'apprends aussi quand j'exprime mes incertitudes et quand j'essaie de venir à bout d'une difficulté, m'approchant ainsi du sens que revêt ma propre expérience »* (2013, p.339-347).
Il me semble que de pouvoir nommer son embarras, sa gêne, par rapport à ses valeurs (lorsqu'elles sont chahutées) non seulement en analyse de pratique mais aussi devant les médiés (si c'est approprié) peut permettre de s'alléger un peu. Je ne suis, bien évidemment, pas en train de prôner un petit arrangement avec la déontologie... P. Milburn rappelle que ces valeurs sont « *un principe actif de la médiation »* (2002, p.145). Il pointe là, leur dynamique, l'exigence à entretenir leur effervescence ; l'éthique assurant cette ré-interrogation permanente.

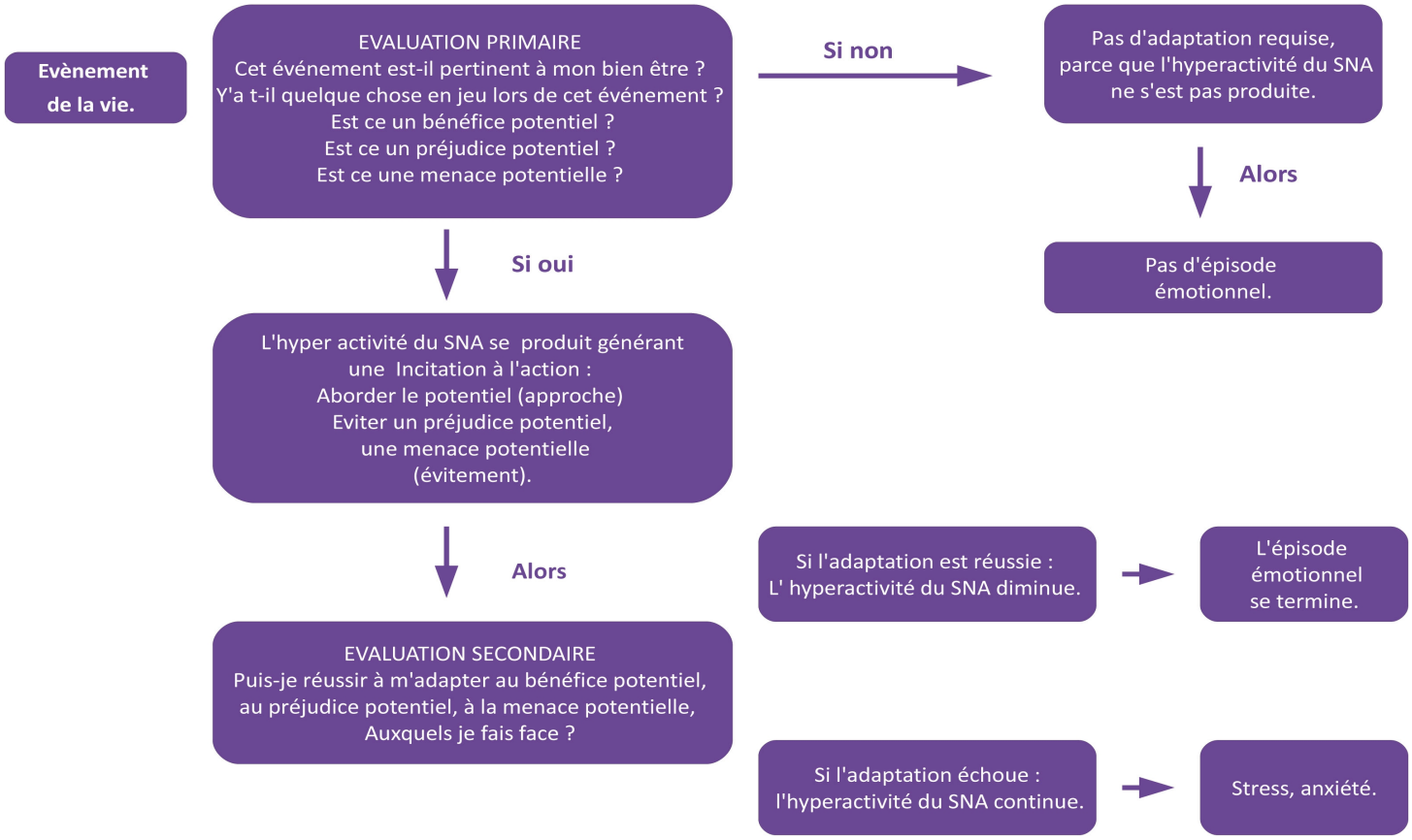
III . Les émotions

Définition et fonctionnement

Une émotion se caractérise avant tout par l'idée de mouvement, de perturbation. Elle indique un changement brusque qui se matérialise soit au niveau physique, soit au niveau mental. J.M. Reeve en donne cette définition : *« Elles sont des réactions biologiques, des réponses mobilisant de l'énergie et préparant le corps à s'adapter à n'importe quelle situation à laquelle il fait face. Elles sont aussi des phénomènes sociaux (en ce sens qu'elles envoient des signaux aux autres) »* (2012, p.345). C'est sur cet aspect qu'elles sont pour le médiateur au centre de sa pratique. Elles nous permettent, dans le même temps, de nous adapter à une situation mais aussi de communiquer notre état d'esprit aux autres (dans une dimension sociale). C'est donc cette double fonction que le médiateur va devoir utiliser.

- Pour lui : identifier les émotions qui le traversent et réagir en conséquence
- Pour le médié : capter ses émotions et l'amener à mettre des mots dessus, s'il en a la possibilité.

Les travaux de Richard Lazarus permettent de bien comprendre la gestion des émotions par notre cerveau. Dans le schéma page suivante, il décline les mécanismes du système nerveux autonome (SNA) et les conséquences émotionnelles qui en découlent.



Prenons pour exemple, une mise en situation vécue en décembre 2017. Elle a été assez probante pour moi afin de démontrer ce phénomène. **Isabelle Jaoul, une des intervenantes, avait invité des comédiens à venir jouer le rôle de médiés pour nous. Cela nous permettait de nous exercer en conditions très proches de la réalité. Elle nous a expliqué avant de commencer que toutes les situations « existaient ». C'est-à-dire qu'elle les avaient accompagnées en médiation. Mon tour arrive, j'accueille deux personnes : Antonin et Thomas. Je leur serre la main, ils s'assoient. Antonin est joué par une femme. Il commence par me dire qu'avant il s'appelait Sylvaine et qu'il est « l'ex » femme de Thomas. La phase d'accueil se passe assez tranquillement. Je leur demande dans un second temps de me dire ce qui les amène en médiation. Antonin commence par prendre la parole et dit qu'il veut divorcer de Thomas, que depuis qu'il a pris la décision de se faire opérer et de ne plus être Sylvaine, les choses se sont dégradées entre eux. Il dit qu'il n'éprouve plus de sentiments, qu'il veut se séparer. Antonin est sûr de lui, décidé.**

Thomas prend la parole, il est très ému, il est au bord des larmes. Il prend la parole pour dire à Antonin qu'il l'aime et qu'il est prêt à tout pour le garder. Il dit qu'il a bien réfléchi et qu'il souhaite se faire opérer pour devenir une femme.

A ce moment-là, je commence à ne plus bien comprendre la situation. J'oscille entre l'envie de rire et la perplexité. Je me remémore les précisions apportées par l'intervenante : c'est une « vraie » situation, cela m'aide à me recentrer. J'ai besoin de repenser à ce qu'a dit Thomas pour bien scanner la situation.

Donc, d'un côté, on a Antonin/Sylvaine qui va très prochainement se faire opérer pour devenir un homme et qui n'aime plus son mari et veut divorcer. De l'autre Thomas encore follement amoureux qui est prêt à commencer un traitement hormonal et à se faire opérer pour devenir femme et ainsi garder une chance de conserver l'amour d'Antonin/Sylvaine. Cette situation me semble d'abord complètement improbable. Progressivement, devant la détresse de Thomas, elle devient vraisemblable et elle va

prendre une toute autre tournure. Thomas est tout en douceur, en fragilité, même si j'ai conscience que c'est un comédien qui joue ce rôle, sa sensibilité va me submerger. Je sens monter en moi un raz de marée émotionnel, cela se traduit principalement par une accélération exponentielle de mon rythme cardiaque. J'ai la sensation que mon cœur va sortir de ma poitrine tant il bat fort.

Je passe alors par les 2 phases d'évaluation décrite par Lazarus : un rapide diagnostic inconscient. Il y a sans doute pour moi un bénéfice potentiel dans cette situation (trouver les ressources pour la dépasser). Dans la phase 2, je cherche à trouver une façon de m'adapter à cette hyperactivité de mon SNA. C'est la respiration qui vient à mon secours. Après avoir vérifié au fond de moi que je ne risquais pas de m'écrouler devant eux (cela m'aurait été permis puisque nous étions dans un dispositif de formation), je me mets à respirer très profondément pour essayer de retrouver un rythme cardiaque plus lent. En une vingtaine de secondes, je retrouve mon calme et nous poursuivons la médiation. L'intervenante arrête l'exercice quelques minutes après. Il est demandé à chacun de donner ses impressions. Je suis surprise par les retours des comédiens, ils n'ont pas perçu mon tumulte intérieur et se sont sentis accueillis, écoutés.

Deux choses me questionnent par rapport à cet épisode :

- Qu'est ce qui a provoqué l'hypertrophie de cette émotion ?
- Pourquoi est ce qu'elle a modifié ma perception du temps ?

Ca a duré moins d'une minute et là encore, j'ai l'impression que c'était très long. C'était la première fois, que je me retrouvais dans une médiation qu'on pourrait qualifier de « conjugale » ; nul doute que ces paroles incarnées, d'ordre très intime, m'ont bouleversée. J.M. Reeve apporte un éclairage sur ce point : *« les humains ont deux systèmes : l'un des deux est inné, spontané, physiologique qui réagit involontairement aux stimuli émotionnels. Le second est un système cognitif, fondé sur l'expérience, qui réagit de manière interprétative et sociale. Ils sont complémentaires et travaillent à activer et réguler l'expérience émotionnelle, il y a une interaction entre les deux »*(2012, p.353). C'est en allant au carrefour de ces deux systèmes que nous pouvons gérer nos émotions. Il poursuit en insistant sur le fait qu'en différenciant le biologique du cognitif, nous pouvons parvenir à les réguler « *Si elles sont des phénomènes essentiellement biologiques régis par des structures et des voies sous-corticales, alors il est logique qu'une bonne partie d'une émotion échappe à notre contrôle volontaire. Si toutefois, les émotions sont essentiellement des phénomènes cognitifs régis par des pensées, des croyances et des façons de penser, il est logique qu'une bonne partie de l'expérience émotionnelle puisse être volontairement contrôlée* (2012, p.394). C'est en passant par la prise de conscience et l'acceptation que nous parvenons à en faire nos alliées. Daniel Goleman a développé dans les années 90, le concept d'intelligence émotionnelle. Pour lui, « *elle s'exprime au mieux lorsque les deux systèmes du cerveau : le cortical et le limbique, le cognitif et l'émotionnel coopèrent à chaque instant »* (1997).

J'ai en tant que médiatrice, à travailler cette coopération pour accroître mes facultés à accompagner les personnes en conflit. Être attentive et réceptive, savoir écouter activement, essayer d'être ouverte à l'autre sans pour autant subir une contagion émotionnelle. Je peux créer cet espace de dialogue où le partage des émotions est rendu possible, car en tant que médiatrice je sais d'où j'agis et où je me situe.

Les écrits de Gary Friedman sont précieux en ce sens : *« L'aptitude de base pour stimuler l'intelligence émotionnelle dans le feu du conflit est la présence, l'acte d'utiliser notre corps, nos émotions et nos pensées pour ressentir ce que nos clients et nous mêmes vivons en étant ensemble, instant après instant »* (2017, p.86). Là où, j'avais la forte conviction, qu'il fallait coûte que coûte contrôler, cacher ses émotions – aux

autres, bien sûr et à soi même - en tant que médiateur, j'ai évolué sur ce sujet. Je peux m'autoriser à ressentir des émotions, à avoir des jugements sur les personnes ; Ils me servent de vigie et leur identification me permet de me reconnecter à eux *(voir à ce propos les concepts des « V » intérieur et extérieur développés par G. Friedman :* 2017, p.89 et 92).

IV. L'empathie... et ses limites

Lors de mes premières expériences en tant que médiatrice, je considérais l'empathie comme une véritable pierre angulaire dans ma pratique. Je me disais que j'avais absolument à être empathique avec les médiés. J'avais aussi le sentiment qu'elle permettait de nous lier, de nous connecter dans notre humanité, les médiés et moi. A mon sens, ce n'était pas concevable de ne pas l'être.

Pour Philippe Milburn *« L'empathie correspond à une compréhension des difficultés (voire de la souffrance) d'autrui, sans pour autant les partager. Elle se concrétise dans l'attitude des médiateurs par la démarche d'écoute dépourvue de prise de position »* (2002, p.138).

Voilà en quoi elle se différencie de la sympathie dans laquelle on peut se perdre, se confondre, en vivant vraiment les émotions de l'autre. Etre empathique, pensais-je, me permettait de ne pas aller de l'autre côté du balancier, vers une trop grande compassion.

Serge Tisseron détaille les deux composantes de l'empathie : « *l'une cognitive, centrée sur la compréhension d'autrui, l'autre affective, centrée sur la résonance émotionnelle avec lui. Ces deux composantes se construisent en plusieurs étapes successives, qui sont différentes dans les deux cas. C'est pourquoi elles peuvent être si facilement dissociées »* (2010, p.90). Pour illustrer ce propos, le récit d' un entretien :

Nous (L, médiatrice et moi) recevons en entretien un monsieur entre 50 et 60 ans. Il vit dans un immeuble aux pieds duquel se trouve un square. Lorsque les beaux jours arrivent, des enfants, des jeunes aiment à s'y retrouver pour jouer. Les mères sont aussi là parfois, nombreuses, au moment de la sortie de l'école. Le monsieur explique que la situation devient invivable à chaque belle saison. Il a été contraint de changer l'aménagement de son appartement pour vivre plutôt côté rue. Les « gamins » et les « bonnes femmes » font du boucan. Les jeunes sont là, tard le soir, « ça gueule, parfois ils ont des scooters jusqu'à pas d'heure ». Il a interpellé au niveau du bailleur mais rien n'est fait. « Il faudrait mettre une clôture tout autour pour contrôler les allers et venues, au moins il n'y aurait que des gens de l'immeuble, pas des bandes de jeunes ». Il nous raconte qu'une fois, il a filmé « les bonnes femmes » en bas pour prouver le bruit. « Vous savez les gens pas d'ici, ça parle fort, ça vit dehors. Vous voyez bien ce que je veux dire ». Les femmes l'ont vu faire, il y a eu des échanges de noms d'oiseaux.

Elles sont montées pour sonner à sa porte. Il n'a pas répondu. « De toutes façons, avec ces gens là, vous voyez ce que je veux dire.... ». Le monsieur, n'a pas identifié de personnes en particulier avec qui faire une médiation. Il n'est pas certain d'en avoir envie, il ne sait pas trop. Nous laissons la porte ouverte et l'invitons à nous recontacter.

Aussitôt après son départ, je me souviens avoir ressenti un profond dégoût pour cette personne. A la fois pour ce qu'il dégageait physiquement (une allure assez négligée, de la gouaille, un côté un peu « beauf ») et pour la teneur de ses propos plein de sous-entendus racistes et misogynes. A tel point, que je l'avais affublé d'un petit surnom charmant « Adjudant Kronenbourg » en référence à la BD de Cabu. Un personnage caricatural de militaire … tout un programme. A dire vrai, j'étais assez soulagée de me dire que je ne le reverrai sans doute pas, dans la mesure où sa demande n'était pas très précise. Il me répugnait

totalement, là-encore, l'influence de l'histoire sans doute… Toujours est-il qu'il m'était difficilement concevable d'être en empathie avec ce genre de personnage. On voit bien la dissociation des deux composantes de l'empathie dont parle S. Tisseron. Autant sur le plan cognitif, je pouvais comprendre sa délicate situation : ne pas pouvoir ouvrir ses fenêtres en été pour se protéger du bruit, souffrir de la chaleur en conséquence, avoir été obligé de tout chambouler chez lui pour retrouver du calme côté rue...
Autant sur la résonance émotionnelle, il y avait une impossibilité épidermique : ses propos sous-entendus, son attitude, le cataloguaient dans ma tête du côté des « machos, fachos ». Il y avait pour moi, un vrai conflit de valeurs. J'ai évoqué plus haut, celles vers lesquelles le médiateur devait tendre, mais qu'en est-il des miennes ? Celles qui relèvent de mon éducation, ma culture, ma philosophie de vie ?
Comment aurais-je fait si une médiation avait eu lieu... peut être que (lâchement ?) j'aurais demandé à un.e collègue de prendre le relais ? Ou, aurais-je pris mon courage à deux mains et lui aurais-je signifié pendant la médiation que j'étais heurtée par les propos qu'ils tenaient, en essayant d'être bienveillante avec lui.
C'est ce que conseille Carl Rogers, sur ce point : *« quand on ne comprend pas une personne, qu'on ne l'aime pas ou qu'on n'aime pas sa conduite, il est presque toujours préférable d'être soi-même que de jouer la comédie de l'empathie ou de l'affection (…). L'authenticité, l'honnêteté, la congruence, la sincérité n'ont de sens que par rapport à nous mêmes »* (2013, p.339).
Plus facile à écrire qu'à faire... La première étape, comme nous l'avons vu est d'identifier ces jugements. Pouvoir, peut-être, en rire quelques jours après peut aider. Le véritable défi aurait consisté à « *Essayer de ne pas réduire cette personne à son acte (ou ses mots), même si on a le droit d'être choquée ou secouée par des agissements »*, ce que Claire Bonnelle nous invite à faire (2016, p. 93).

V. Les irritants : la frustration, la curiosité , la vérité

Voilà trois points sur lesquels j'aimerais m'attarder. Je les ai appelé « irritants » car ils peuvent être source d'agacement. J'ai eu besoin de clarifier ma façon de les considérer en tant que médiatrice.

La frustration

Il s'agirait plutôt de sa gestion... Elle fait directement écho au désir du médiateur, son désir de faire des médiations, de les imaginer de telle ou telle façon, de les « réussir ». Tous ces aspects sont saillants lorsque l'on débute ou pratique épisodiquement.
Cela renvoie aussi à la place et au pouvoir du médiateur dans le dispositif. Si une prise de conscience ne s'opère pas par rapport à ce désir, la pratique peut en être affectée, modifiée pour glisser dans autre chose.
Je pense notamment à la déception de voir les médiés B (en général, celles qui ne sont pas à l'origine de la demande de médiation) refuser la démarche. Je n'ai de cesse de me rappeler que la médiation est un acte volontaire et que toute coercition serait contre productive, il n'empêche que par moments la tentation est grande d'inciter «fortement». Qu'est ce qui motive réellement cette incitation ? Voilà qui doit m'interpeller.
L'intime conviction qu'une médiation dans cette situation sera « *une rencontre soutenue par le désir des personnes de pouvoir se parler »* (définition du COREM : Collectif de recherche sur les pratiques de médiation) ou notre volonté ?
Pareillement, l'issue de la médiation est souvent incertaine. J-P Bonafé Schmitt nous invite à nous poser « *la question de la formalisation de l'échec », « car elle (la médiation) n'est pas toujours un succès »* (1992, p.224).
Qu'est ce qu'une médiation réussie ? Réussie pour qui ? J'ai à avoir constamment à l'esprit que les

personnes accompagnées sont les seules à savoir ce qui est bon pour elles. J'ai à m'assurer qu'elles en ont conscience et qu'elles sont « éclairées » sur le sujet (par exemple en les invitant à prendre de l'information au niveau de leurs droits). Cet aspect est particulièrement prégnant dans les médiations où du financier est en jeu (indemnités de licenciement, dommages et intérêts...). Michèle Guillaume-Hofnung rappelle à propos des personnes que *« le médiateur les accompagne dans leur projet sans faire valoir le sien »* (1995, p.73). La fin de la situation 3 en est une illustration assez intéressante : nous sommes au moment de la seconde plénière.

Environ dix minutes passent, nous trouvons étonnant le retard de Mme E, elle a toujours été très ponctuelle aux rendez-vous précédents. Nous convenons de consulter le répondeur téléphonique de l'association : pas de message. L l'appelle sur son portable d'un bureau adjacent. Je reste un instant avec Mme S et M.W puis rejoins L. Mme E décroche et laisse à peine le temps à L de se présenter.

Elle dit qu'en fin de compte, elle annule sa venue à la plénière. L s'étonne qu'elle n'ait pas prévenu avant car ses voisins et nous sommes là, à l'attendre. Elle se met à hurler au bout du fil en disant « Ils ne respectent pas ce qu'on a dit à la médiation la semaine dernière, ils ont fait la fête toute la nuit » !

L : « Mme E »...

Mme E : furieuse et coupant L « Ils ne respectent rien, ils ont foutu le bordel toute la nuit » !

L : « Mme E »... Elle est obligée d'éloigner le combiné de son oreille tant Mme E hurle. Je l'entends alors que je suis à 3-4 mètres dans l'entrebâillement de la porte.

Mme E : « J'en ai marre d'eux » ! S'ensuit un flot de paroles ininterrompu.

L : « Mme E, calmez-vous ; on ne peut pas discuter là, je vais arrêter ce coup de fil, je vais raccrocher ».

L raccroche, nous nous regardons, perplexes. Rapidement, nous reprenons nos esprits et échangeons quelques mots pour organiser la façon dont nous allons retourner vers Mme S et M. W. Cette séquence a été très furtive : 1 à 2 minutes.

Dans l'urgence nous avons à gérer la situation avec les autres médiés, mais nous avons aussi à gérer cette « surprise » pour nous-mêmes. Accepter la déception, le sentiment regrettable, bien que des choses positives aient été dites la semaine précédente, lors de la première plénière... La crispation peut être renforcée lorsque la médiation est pratiquée en bénévolat.

Et que nous rendre disponibles, pour accompagner cette situation, a nécessité une organisation logistique (prendre la voiture pour faire plusieurs dizaines de kilomètres ou embaucher une baby-sitter, pour faire garder ses enfants). Tout ça pour ça …

Jean de la Fontaine explique bien cette sensation dans l'une de ses fables -Livre V, fable 10 (1668) :
« Une montagne en mal d'enfant
Jetait une clameur si haute,
Que chacun au bruit accourant
Crut qu'elle accoucherait sans faute
D'une cité plus grosse que Paris :
Elle accoucha d'une souris. » (…)

La curiosité

Parfois la frontière est mince dans le questionnement du médiateur entre ce qui sert au médié et lui sert à lui, ce que nous appellerons la curiosité, plus « politiquement correcte » que l'indiscrétion... Là encore, la vigilance est de mise pour ne pas basculer de ce côté-ci. Cela m'oblige constamment à m'interroger sur la pertinence des questions adressées aux médiés : essayer d'y mettre de la finesse pour permettre aux personnes d'accéder à ce qui fait sens pour elles et pas pour nous.

Prenons l'exemple de la situation 1 pour étayer cet aspect.

M. T : « Oui oui, mais ça ne se fait pas, quand on a un ami, il doit rester jusqu'au matin. C'est quoi cette attitude, c'est normal que je fasse du bruit pour que vous compreniez » !

Nous : « Quels sont ces bruits dont vous parlez »?

M. T : « Des bruits pour qu'ils arrêtent de prendre des douches n'importe quand » !

Il ne répond pas à la question, pourquoi ?

Nous : « Vous pouvez en dire plus » ?

M. T : « Oui, des fois à minuit, des fois à 2 heures, à 4 heures ; je suis obligé de faire des bruits » !

M. T énumère sur ces doigts les 3 créneaux horaires en faisant des grands gestes. Il nous regarde l'un et l'autre comme s'il cherchait une quelconque approbation.

Mais pourquoi, il ne veut pas dire qu'il tape sur les tuyaux des radiateurs , il est de mauvaise foi ? Il manque de courage ? Je commence à être un peu agacée.

Nous : « M. T, vous faites ces bruits pour montrer votre mécontentement c'est ça » ?

M. T : « Oui c'est ça ».

Il y a quelque chose de l'ordre de l'indicible pour M. T à ce moment-là, nous n'en avions pas conscience. Nous avons cherché à l'emmener là où il ne voulait pas aller. Qu'aurait apporté de plus le fait qu'il dise qu'il tapait sur les tuyaux des radiateurs ? Nous le savions (car il nous l'avait dit en entretien), Mme Z le savait aussi (ou du moins elle s'en doutait : ces bruits « métalliques » sont caractéristiques). Il ne s'agit pas de mauvaise foi ou d'un manque de courage de M. T, là ce sont mes interprétations. Elles viennent, sans doute, d'une petite frustration liée à la résistance de M. T à ne pas nous répondre... Arnaud Stimec et Sylvie Adijès ont une formule assez poétique pour conclure sur ce sujet ; la tâche du médiateur est de : *« démêler mais ne pas se mêler » (2004).*

La vérité

Très souvent, les médiés s'accusent de mentir l'un, l'autre. C'est souvent insupportable pour eux que l'autre n'admette pas ses torts. Qu'en est-il pour le médiateur ?

Comment peut-il naviguer dans cet océan de vérités... et de contre vérités ? Prenons cet exemple, extrait de la situation 2 :

Mme P : « Et pour vos soirées, qu'est-ce que vous allez faire ? », un peu agressive.

Mme C : « Je ne sais pas, on a quand même le droit de recevoir des amis, on ne fait pas de grosses soirées avec de la musique tout le temps ; même quand on est juste à discuter tranquillement vous nous faites des reproches ou vous tapez à la porte, quand c'est pas les insultes » !

Mme P : très agressive en criant presque « Je ne vous ai jamais insulté » !

M. C : Outré et en parlant très fort « Si, Mme C, vous nous avez déjà insultés et plusieurs fois ! ».

La colère monte crescendo, chacun campe sur ses positions. Dans certains cas, le médiateur peut même pris à témoin (extrait d'une situation dont le récit n'est pas annexé) :

« Vous voyez, ils mentent tout le temps, comment voulez vous qu'on fasse une médiation avec eux, s'ils mentent à chaque fois que je dis quelque chose ! ».

J'ai à faire avec ça : deux vérités subjectives qui viennent se télescoper. Dans tous les cas, ne pas chercher à démêler le vrai du faux s'avère très salutaire. Cette attitude, qui peut paraître comme de la facilité, est en fait une sérieuse garantie contre les risques de partialité. Le médiateur n'a pas à savoir qui a raison ou qui a tort, son travail ne se situe pas à cet endroit : il a, tout au plus, à mettre les personnes « d'accord sur leurs désaccords » (tournure usitée par divers intervenants de la formation : qui en a la paternité est un mystère....). Si aller plus loin est possible, alors il pourra les aider à co-construire une « autre » vérité qui

leur appartiendra à tous les deux. Nous avons aussi à faire avec ce que les médiés nous racontent, notamment en entretien. Que faisons nous lorsque nous sommes alertés par les propos tenus ? Dans la situation 3, nous en avons un aperçu :

Lors de cet entretien, Mme E dit qu'elle travaille à la Police Nationale plus tard dans l'entretien, elle dit travailler à la Gendarmerie. Ces propos mettent en doute L quant à sa cohérence psychique, car pour un fonctionnaire œuvrant dans ces services, la confusion n'est pas possible. Elle ne peut pas croire ce qu'elle raconte et se dit que les voisins sont dans le vrai quand ils disent qu'elle est « folle ».

Accompagner une plénière en ayant ça en tête peut s'avérer compliqué.

Cependant, ce n'est pas impossible, en étant constamment en conscience. Jean-Jacques Rousseau, à propos de la vérité, illustre la méfiance que nous devons avoir à l'égard de sa recherche (effrénée?) : *« Par combien d'erreurs, mille fois plus dangereuses que la vérité n'est utile, ne faut-il point passer pour arriver à elle ? Le désavantage est visible ; car le faux est susceptible d'une infinité de combinaisons ; mais la vérité n'a qu'une manière d'être. Qui est-ce d'ailleurs, qui la cherche bien sincèrement ? Même avec la meilleure volonté, à quelles marques est-on sûr de la reconnaître ? (…) Et qui est le plus difficile, si par bonheur nous la trouvons à la fin, qui de nous en saura faire un bon usage » ?* (1992, p.42).

VI. Le corps

Jusqu'à très récemment, je me disais qu'en médiation, seul le verbe comptait, qu'il était l'unique outil dont nous pouvions disposer pour exercer. Je pensais que tenir cette posture ne se faisait que grâce à une habileté langagière. Autant, j'étais sensible à la communication non-verbale des médiés, j'essayais de capter leur état d'esprit lorsqu'il pouvait transparaître dans leurs gestes. Autant, je n'avais absolument pas conscience de la ressource que pouvait constituer mon corps.

Pourtant le mot langage est bien polysémique... mais quand il s'agit de se l'appliquer à soi même, c'est une tâche plus ardue ! Il ne peut pas y avoir de langage sans le corps : tout en lui suinte le besoin de s'exprimer, de communiquer – quel qu'en soit le mode d'énoncé.

C'est en partie un atelier dispensé par Julie Avril sur le corps, le souffle et la voix qui m'en a fait prendre conscience. C'est aussi les connexions faites avec ma pratique théâtrale amateure, car les similitudes dans l'approche sont nombreuses. Cette partie matérielle de nous-mêmes, notre matière peut avoir diverses fonctions en médiation : contenir, accueillir, traduire, illustrer, ancrer... Les extraits suivants montrent, de façon non exhaustive, la palette dont nous pouvons disposer.

Lors d'une médiation collective :

Traduire avec le geste : **L'un des protagonistes aborde la différence de pouvoir décisionnel entre des locataires et des propriétaires dans un collectif d'habitat. Il essaye d'expliquer son propos en prenant des exemples concrets. Une image mentale me vient : celle de la pyramide. J'ai la forte intuition qu'un schéma pourrait clarifier la pensée du monsieur. Je me lève d'un bond (ce qui surprend un peu tout le monde…) me dirige vers le paper-board et dessine deux pyramides avec des flèches pour illustrer le mode de prise de décision ascendant ou descendant selon qu'on soit locataire ou propriétaire.**

Extrait de la situation 2 : Contenir. **L se lève la première pour aller au devant de Mme P, je me lève aussi mais plutôt pour rester avec M. et Mme C et Mme E. Nous demandons à Mme P de rester dans la pièce. L : Mme P, si vous souhaitez partir, vous en avez le droit mais nous vous demandons simplement de nous dire pourquoi. Nous lui proposons de se rasseoir tranquillement. Elle revient vers sa chaise... Silence. Mme E lui tend un mouchoir en papier.**

Extrait de la situation 4 : Illustrer. **On se regarde avec J. Je poursuis : « j'ai envie peut être, de vous inviter, quand vous serez rentrée chez vous, à peser le pour et le contre de cette médiation ». Je fais le geste de la balance avec mes bras. Mme F : « Là, spontanément, j'ai envie d'aller au tribunal, de voir avec mon avocat ».**

C'est surtout lorsque les émotions des médiés sont à vif que l'on peut compter sur notre corps comme un solide point d'ancrage, à la fois dans le sol et en nous.

J.M. Reeve rappelle que dans des situations de forte émotivité « *Notre corps est préparé pour l'action, ce qui est valable en terme physiologiques (rythme cardiaque, adrénaline dans le sang), et musculaire (posture d'alerte, poing serré...) »* (2012, p.346).

L'incarnation « en chair et en os » de la posture mobilise les différents sens du médiateur. Ils sont quasiment tous en éveil pendant une médiation (le goût dans une moindre mesure...). C'est à cet endroit que la pratique théâtrale peut être soutenante. Nous composons aussi notre « personnage » de médiateur de qui nous sommes. L'étymologie étrusque du mot : *persona* - le masque de théâtre – rappelle que nous jouons un rôle. Nous sommes « un acteur » dans et de la médiation. Sylvie Roques détaille cette personnalisation à laquelle est confronté l'acteur : « *Empreinte identitaire tant rythmique, énergétique, qu'acoustique. Les démarches mises en œuvre par l'acteur sont complexes, sous tendues par des processus tant cognitifs qu'émotionnels, tant visuels, auditifs, qu'olfactifs et tactiles »* (2015, p.116).

Pour terminer sur le sujet du corps en médiation prenons la situation 4 et la place du frère de Mme O.

M. U a accepté d'accompagner son aînée en médiation, il n'a quasiment pas parlé malgré l'invitation qui lui avait été faite. Juste quelques mots pour rappeler que **« Non, elle n'est pas comme ça ma sœur, ça a dépassé sa pensée ».**

On pourrait penser qu'il n'a pas été d'une grande « utilité » pendant cette rencontre. Et pourtant ça a été tout le contraire ! Sa qualité de présence était incroyable.

Il a permis à Mme O d'avoir le courage d'être là, de parler à sa voisine. Son soutien était infaillible : dans ses regards, dans ses sourires d'incitation envers sa sœur. Il l'a portée, contenue avec une grande finesse : sans être dans le faire ou dire à sa place... Il lui a sans doute permis, aussi, de clarifier cette histoire de « support vidéo » durant le week end. Mme F a également perçu sa présence soutenante : **« C'était bien aussi que le frère de Mme O soit là...».**

A propos du corps Marcel Mauss en dit qu'*«Il est le centre de l'homme total car à la fois source et médiateur, départ et arrivée de ces montagnes physio-psycho-sociologiques»* (…) (1950-1958, p. 384). C'est ainsi qu'il faut tenter de le percevoir dans l'acte de médiation.

CHAPITRE 3/ LA PLACE

« Tu as le cerveau d'un enfant de quatre ans, et il a du être ravi de s'en débarrasser ! » Groucho Marx

I. La systémie en médiation

Attachons-nous maintenant à questionner en quoi les principes de la systémie sont applicables à la médiation. Cette approche peut être aidante pour soutenir la tenue de la posture pour le médiateur et renforcer cette place atypique (auprès des médiés, de l 'extérieur). Au plan étymologique, le mot système dérive du mot grec « *systema* » qui signifie « ensemble organisé ». La définition qu'en donne Jean-Louis Le Moigne est particulièrement intéressante pour le qualifier par rapport à la médiation : *« Un objet qui, dans un environnement, doté de finalités, exerce une activité et voit sa structure interne évoluer au fil du temps, sans qu'il perde pourtant son identité unique. »* (1977, p.61). Il complète son propos avec une classification qui se traduit comme ceci (ibid, p.62) :

- *Quelque chose (n'importe quoi, présumé identifiable)*
- *Qui dans quelque chose (environnement)*
- *Pour quelque chose (finalité ou projet)*
- *Fait quelque chose (activité = fonctionnement)*
- *Par quelque chose (structure = forme stable)*
- *Qui se transforme dans le temps (évolution)*

Si nous reprenons chaque point :

- Une méthode, un procédé : tel que pratiqué en médiation conventionnelle (composé d'éléments : médiés, médiateur, méthodologie, mandant par exemple)
- Qui s'exerce dans un cadre bien défini (avec des règles fonctionnelles et déontologiques, un espace matérialisé spatialement et temporellement)
- Dans le but de permettre aux personnes (l'un des éléments) de se parler, de s'expliquer sur leur situation conflictuelle
- Et qui par son mode de fonctionnement tente de favoriser la clarification, la compréhension réciproque, l'apaisement des personnes
- Le langage en étant le centre, l'activité principale
- Dans une perpétuelle évolution

Il y a dans cette notion de « système » une circularité dynamique. En prenant l'image d'un engrenage, c'est comme si tous les éléments étaient interdépendants et agissaient les uns sur les autres. Ici, j'oppose cette vision à une approche plus analytique qui cloisonne davantage et ne favorise pas la corrélation. Ce qui, il me semble, serait restrictif, dans le sens où l'interaction est au centre même de la médiation. L'aborder de façon systémique, c'est bien mettre l'interaction au cœur du procédé, cela permet de se concentrer sur les échanges entre les éléments. J'ai donc eu besoin, à cet endroit du mémoire, d'aborder les grands principes qui définissent un système et de voir en quoi, ils pouvaient m'être utiles.
Chaque médiation a l'avantage d'être à chaque fois unique et singulière : en tant que médiatrice je sais que quelque chose peut advenir... dont je ne sais rien. *Ce sont les médiés et le procédé (de procedere : allant de l'avant, en latin*) qui alimentent la médiation.

Même si les éléments la composant peuvent sembler identiques, il n'en est rien : d'abord parce que les personnes ne sont pas interchangeables et aussi par ce que leurs besoins, leurs intérêts divergent. Mais aussi parce que la dynamique du collectif peut créer tout autre chose.
Cet aspect est notamment saillant dans certaines médiations collectives : elles se construisent comme un ouvrage (de la dentelle ?) adapté à chaque nouvelle situation. On va partir d'un petit nombre d'éléments, en ajouter d'autres, en perdre en chemin (je ne parle pas que des individus). Elles peuvent être « à tiroir », c'est- à-dire qu'au fur et à mesure de leur avancée, on peut aussi découvrir de nouveaux éléments et par là même en modifier la structure. Joel de Rosnay rappelle qu' « *aucune définition du mot système ne pourrait être satisfaisante. Seule la notion de système est féconde* » (1975, p.93). Pour lui, c'est bien la représentation que l'on se fait de ce système qui est importante, car *« La notion de système est le carrefour des métaphores »* (ibid, p. 86). C'est à dire un transfert, une transposition de sens.
Cette métaphore, rappelle l'équivoque qui se trouve au centre de l'activité de médiation. Elle vient ici pointer toute la subjectivité de cette notion de système. Comment je la comprends ? L'école de Palo Alto en donne un éclairage fondamental, notamment en ayant défini les principes d'équifinalité, de rétroaction (feed-back), d'homéostasie (non-sommativité) et de totalité, appliqués notamment à la communication. La théorie générale des systèmes introduite par Bertalanffy, également (*Théorie générale des systèmes* - 1973- notamment le chapitre « Le concept de système dans les sciences de l'homme »).

Equifinalité

Paul Watzlawick, l'un plus important représentant de l'école de Palo Alto définit le premier principe, l'équifinalité, par le fait que « *les mêmes conséquences peuvent avoir des origines différentes et des effets différents peuvent avoir les mêmes causes* » (1975, p 127). C'est ce que nous avons abordé un peu plus haut lorsqu'on mentionne l'originalité de chaque médiation, collective, notamment. Les causes d'un conflit collectif à l'échelle d'un îlot, par exemple, peuvent être de nature différente : structurelle, sociale, politique, territoriale, économique avec des conséquences diverses et vice-versa.

Rétroaction

D. Picard et E.Marc définissent la rétroaction (en communication notamment) comme « *les réactions du récepteur à un message et la façon dont l'émetteur les utilise pour rectifier son comportement et atteindre son but en tenant compte des modifications environnementales* » (2015, p.13). Elle s'illustre, en médiation, à différents niveaux :

- Dans les interactions mêmes des personnes (médié à médié, médié à médiateur), c'est l'un des fondements du travail du médiateur ; « guetter » l'effet de ses propos ou de ceux d'un médié sur l'autre.
- Mais aussi sur le procédé de médiation en lui même (nous l'avons évoqué avec les médiations collectives : ce sont les messages -quels qu'ils soient- reçus qui vont permettre d'adapter la situation pour atteindre l'objectif visé).

Un petit point « pratique » pour illustrer l'effet feed-back, lors d'une mise en situation au CNAM (situation hors récits en annexe).
Je suis médiatrice pour un conflit ayant lieu dans un contexte professionnel entre un technicien de maintenance et sa responsable. La situation s'est ankylosée, dans cet établissement de transport

ferroviaire, suite au décès d'une automobiliste à un passage à niveau. Toutes les enquêtes ont conclu à une cause accidentelle, néanmoins, il y a un malaise et l'ambiance de travail est lourde. Ces deux personnes sont en conflit ouvert car Monsieur refuse de suivre une formation et a reçu une sanction.
Rapidement, la médiation est très chargée émotionnellement (larmes du monsieur dans le premier quart d'heure). Je leur propose d'aborder, tout de suite s'ils en sont d'accord, le jour de l'accident : comment chacun l'a appris, comment il/elle a réagi, les conséquences que cela a eues sur le travail, leur santé, leur relation. Dès que je questionne l'un (en particulier lorsque la question peut générer une forte émotion), je guette l'effet produit chez celui à qui la question est adressée, mais aussi l'effet produit sur l'autre : ses mimiques, ses silences éventuellement. Ils me permettent d'accueillir et en tant que locuteur de les mettre au service de l'interaction entre les médiés.
Je pose la question suivante pour retourner vers lui/elle, et être présente pour les deux. Lors du retour sur cette mise en situation, l'un des médiés (Madame) a exprimé le fait qu'elle avait perçu ce phénomène et qu'elle aussi s'était « surprise » à l'observer. « Je voyais la médiatrice lui poser une question, le regarder et ensuite me regarder pour voir ce que cela provoquait chez moi (aussi) ; je trouvais cela soutenant, je savais que la médiatrice faisait son travail ». C'est cette rétroaction qui va permettre de faire avancer la situation. C'est dans ce sens aussi que j'évoquais précédemment la circularité dynamique : ce perpétuel aller-retour dans les interactions ; entre des éléments du système (les personnes : au niveau du langage, comme dans l'exemple) mais au niveau du fonctionnement général du procédé de médiation. Percevant cet effet feed-back, j'ai à m'interroger sur sa pertinence en tant qu'émetteur. A-t-il lieu et place d'être utilisé à cet instant présent ?
La rétroaction, a notamment été théorisée dans le schéma de la communication de Jakobson, avec les fonctions du langage (cf. chapitre 4). Pour finir sur ce principe, reprenons les mots de Paul Watzlawick qui précise que *« la nature spécifique d'un processus à rétroaction offre beaucoup plus d'intérêt que l'étude de l'origine, et bien souvent, du résultat »* (1972, p.126).

Homéostasie

Le principe d'homéostasie pourrait se résumer, quant à lui, au fait de conserver une certaine constance, malgré les changements, les perturbations. Elle est une caractéristique du système, elle est la garante de sa continuité. Cette adaptabilité est nécessaire, car il est fréquent que le procédé soit déséquilibré par des éléments internes et externes. Lors d'une médiation, ce phénomène est parfois palpable du côté des médiés. L'équilibre intérieur (des médiés et du médiateur) peut être menacé par des contraintes externes. La façon dont notre organisme va s'adapter est un bon exemple d'homéostasie : rythme cardiaque, pression sanguine, rythme ventilatoire (en lien avec nos émotions). Retrouver une position de stabilité (la stasis) en repartant, me semble important surtout après avoir été potentiellement perturbés (je n'en sais rien, d'ailleurs, je peux juste percevoir des signes, des manifestations d'un état de tension, de stress, de tristesse par exemple).

Non sommativité

La non sommativité est définie par le même auteur comme suit : « *Un système ne se comporte pas comme un agrégat d'éléments indépendants, il constitue un tout cohérent et indivisible »* (ibid, p.123).
Watzlawick insiste sur le fait que si l'un des éléments est modifié cela influera sur le tout. Un système ne se réduit pas à la somme des éléments qui le composent. Pour illustrer, ce point, j'aimerais là-encore m'appuyer sur les situations de médiation collective ; cette vie en « micro-société » à l'échelle d'un îlot,

d'un pâté de maisons, d'un quartier est un système à part entière. Quand un mandant me sollicite (avec mes collègues) pour interagir sur et dans ce système en tant que médiatrice, j'ai besoin de percevoir ce principe de non sommativité. Les habitants (locataires, propriétaires, bailleurs, adultes, enfants, personnes âgées...), les professionnels (avec différents corps de métier), les élus : chacun en est un élément formant un tout bien plus complexe qu'une simple addition.

En ce cas, que vise la médiation ? Est-ce, comme le rappelle P. Benoux un *« changement »* qui serait *« la transformation des relations aux autres » ?* (2010, p. 53). Est-ce cet idéal ? (Je pense notamment au modèle humaniste - transformatif). Il m'apparaît que quelque chose échappera toujours au médiateur ici. L'effet d'un changement (si un changement s'opère) n'est pas palpable par le médiateur. Les médiés eux-mêmes ne mesurent pas nécessairement l'évolution. Aborder la médiation de façon systémique c'est relier, c'est aller explorer différents domaines, c'est se situer du côté du «comment ?» plutôt que celui du «pourquoi ?». Jacques Faget rappelle que l'utilisation de l'approche systémique en médiation (lors d'intervention notamment dans le cadre de l'entreprise, de la famille, de l'école) *« est conçu comme un moyen de traiter les « pathologies » du modèle de communication et non pas comme un mode d'action sur les personnes ».* (2015, p.174). L'objet de la médiation, n'est-il pas de permettre aux personnes de nommer et comprendre les causes ou les symptômes de leur « *modèle de communication »*, rendu inopérant par le conflit ? Comment, dans ce conflit, les personnes en sont arrivées là où elles en sont ? (parfois en quelques semaines ou depuis de longues années). Cette approche systémique (notamment dans les sphères collectives) est fondamentale pour moi, elle me permet d'appréhender ces situations dans une double perspective :

- A la fois, dans cette *« logique de communication »* (pour reprendre Watzlawick) : comme une étude des échanges, des interactions entre les personnes,
- Mais aussi d'un point de vue « méta », en prenant de la hauteur dans une dimension « hélicoïdale » sur les enjeux, les stratégies, des personnes dans ce conflit (à l'échelle « macro »).

II. Quel tiers ?

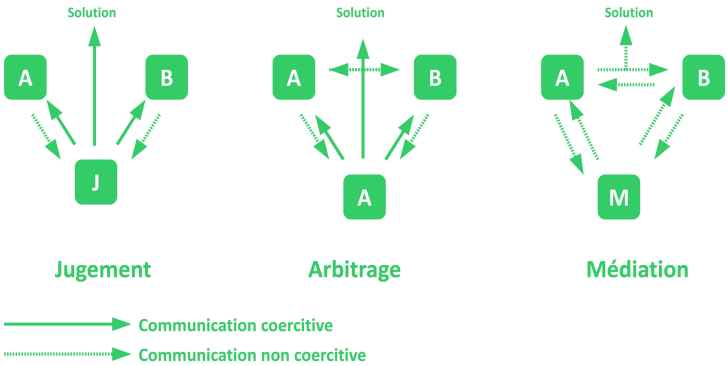
La polysémie autour du mot « médiateur» est impressionnante, ce qui n'en facilite pas la compréhension, en particulier pour le grand public. Jean-François Six rappelle que le mot est apparu au début du XIVème siècle : *« la personne qui se met au milieu ».* Et au XXème siècle par *« le haut »* puisqu' « *en 1973, la République française s'est dotée d'un Médiateur »* (2003, p. 11). A «chaud», à «froid», de «jour», de «nuit ». *« Ce qui a de plus en plus amené la dérive du « tiers » : au lieu d'être une référence symbolique pour tous, le tiers est devenu une foule inconsistante d'individus, les médiateurs, et donc une multi-référence explosée : il y a autant de médiations que de médiateurs »*, rappelle J-F Six (ibid, p.78).

Or, pour moi, il est important de savoir d'où l'on parle lorsque l'on est (ou se dit) médiateur. Il ne s'agira pas, à cet instant, de classifier ou de définir quelle est la « meilleure » façon de procéder (Existe t-elle ? On peut partir du postulat que tout ce qui peut concourir à apaiser les tensions, la violence, est bénéfique aux personnes...) mais plutôt de définir quelle est la pratique attendue dans un contexte de médiation dite «conventionnelle » (de relation) et surtout ce qu'elle ne doit pas être. Au regard notamment du code de déontologie. Je ne reviendrai pas sur les valeurs mais sur l'aspect pratique.

Cela m'a demandé un examen rigoureux des écueils possibles en tant que néophyte.

Pour aborder ce point, je m'appuierai sur le travail de schématisation de Conrad. G. Brunk (repris par J-P

Bonafé Schmitt) qui distingue, clairement, là ou se situe la médiation par rapport à d'autres modes de régulation de conflits à 3 parties : le jugement, l'arbitrage-la conciliation-négociation (qui pourraient être globalisées, dans ces schémas).



Pour Brunk, la distinction s'opère à la fois dans le mode de communication mais aussi dans le pouvoir de décision lors de la recherche de solutions. D'après lui, le médiateur n'a aucun intérêt dans la solution, elle naît de l'interaction des médiés. Ils sont experts de leur conflit, et c'est à eux que revient la recherche de solutions adaptées.

Les solutions envisagées par les médiés peuvent sembler inappropriées, voire cocasses, au médiateur. En médiation de voisinage, cela peut être le cas lorsque des modalités de fonctionnement/de communication sont définies entre et par les personnes. Un exemple avec cette situation, non extraite des récits.

En fin de médiation, un jeune couple et leur voisine souffrant de graves problèmes respiratoires se mettent d'accord sur un protocole. Cette dame a besoin de nettoyer très régulièrement son balcon à grandes eaux pour éliminer les particules fines se déposant sur le sol et les murs. Cela provoque des nuisances importantes à ses voisins du dessous, à qui il arrive d'être « douchés » lorsqu'ils déjeunent dehors aux beaux jours (ou projettent de le faire). La communication étant encore difficile entre eux en fin de médiation, ils se sont mis d'accord sur un mode opératoire : les voisins du dessous doivent attacher un chiffon de couleur sur la balustrade de leur balcon dans le coin gauche, lorsqu'ils l'utilisent (ou souhaitent le faire dans la journée). La voisine du dessus s'engageant à ne pas nettoyer son balcon lorsque le chiffon est en place.

A première vue, cela peut sembler un peu risible. Mais ce jour-là, au regard de leur passif enlisé et des positions de chacun, c'était une grande avancée pour eux. Commencer à prendre en considération la vie des autres (de l'autre) et sortir de la logique du «œil pour œil, dent pour dent», qui les épuisait (physiquement et psychiquement) tous les trois. Jacques Faget rappelle que : *« Le médiateur doit souligner que la responsabilité de l'issue de la médiation repose uniquement sur les parties. Dans un tel modèle, le rôle du médiateur est seulement d'identifier les opportunités favorisant chez les personnes empowerment et reconnaissance » (2015,* p.159).

C'est bien, à mon sens, le cœur de l'activité de médiation. Permettre aux médiés de se faire entendre, autrement, différemment de l'autre, en favorisant leur capacité d'être en responsabilité et en action. Car trop souvent *« On est victime, on crie à l'aide, on veut de l'aide, on veut des aides, des intermédiaires pour résoudre et résorber chaque problème »* explique J-F Six (2003, p.63). Il poursuit en écrivant qu'« *il y a aussi cette paresse selon laquelle on cherche à ce que ce soit les autres qui gèrent ou règlent nos affaires ».* La médiation conventionnelle est l'antithèse de l'assistanat. Elle replace les personnes au centre; et c'est, d'ailleurs, ce qui peut freiner grandement l'entrée en médiation.

C'est une proposition qui peut surprendre (les personnes le disent fréquemment, du reste, **« je pensais que vous alliez me donner une solution »**). Elle oblige à s'impliquer courageusement, à « mouiller le maillot » (le médiateur pareillement). J. Faget définit l'empowerment comme : *« la restauration chez*

l'individu du sens de sa propre valeur et de sa force et sa capacité à traiter les problèmes de sa vie » (ibid, p.157). Dans un contexte de voisinage, il est toujours surprenant et questionnant d'entendre les personnes dire qu'elles n'ont jamais vu ou même parlé à leur voisin qui leur cause tant de nuisances. Au-delà de l'impossibilité à dire, cela interroge sur ce « réflexe primaire » d'aller chercher un tiers pour signifier à l'autre son mécontentement, sa souffrance. Et quel tiers, justement : policier, psychologue, assistant social, juge, arbitre, sauveur, magicien... ?

Selon J-F Six « *les médiateurs sont désarmés, c'est leur force et leur faiblesse ; c'est leur statut »* (ibid. p.69). Toute la tension autour de la perception que j'ai de la médiation, se situe ici. C'est-à-dire comment avec mon travail, adoucir ou désamorcer (des définitions possibles de désarmer) sans « armes » et dans le même temps avoir des appuis, des ressources assez solides pour le faire. Quel est mon projet en tant que sujet, mon idéal non neutre ? J.M Reeve insiste sur ce principe lorsqu'on se situe dans une démarche d'accompagnement : *« Aider dans la tradition humaniste, n'implique pas le fait qu'un expert se précipite pour résoudre le problème, arranger les choses, conseiller les gens, ou les modeler et les manipuler en quelque sorte. En revanche, aider implique le fait de laisser l'autre personne découvrir, et par conséquent, être elle même »* (2012, p.495).

En tant que médiatrice, même si je peux me donner cette injonction de « devoir » soutenir cet élan chez les personnes, j'ai plutôt envie de le favoriser, justement en me mettant en retrait. Car J-F Six nous met en garde sur le fait que « *Les médiateurs même s'ils s'en croient capables, ne créent pas de la paix sociale, seuls les protagonistes peuvent le faire ; ils ne sont là que pour aider au dialogue, ils ne tiennent pas les clés entre leurs mains »* (ibid p.69). Cela me demande donc d'avoir pleinement conscience que c'est le projet des personnes et non le mien qui importe. Si tel est le cas, un glissement s'opère dans autre chose : le conseil, l'expertise : cela demande d'identifier prestement les enjeux. *« La lucidité n'est ni spontanée, ni instinctive, ni immédiate, elle est l'objet d'une démarche, d'une quête qui requiert une « qualité d'être » particulière. »* (2010, p.34) écrit Hélène Lesser. Comme une invitation à explorer, rechercher en tous temps cette acuité vers laquelle tendre. Il m'apparaît, en tout cas, qu'avoir ce *« statut »* (pour reprendre J-F Six) nécessite un travail de pédagogie constant pour expliciter cette posture aux personnes, aux partenaires (qui peuvent être mandant ou prescripteur de médiations).

III. La co-médiation

La co-médiation est un incontournable dans l'association dans laquelle j'interviens.

J'étayerai donc mes propos, à cet endroit, avec les mots de mes collègues sondés sur cette modalité. Comment la perçoivent-ils ? Quels en sont pour eux les avantages, les inconvénients ? Comment ils s'y préparent ? Cela vient, frontalement, interroger la question suivante : « Qu'est ce que faire tiers à deux ? » Comment en médiation, être bicéphale ? Le panel composé de dix médiateurs-rices est assez hétérogène (soit à peu près 45 % de taux de réponse) : 7 femmes, 3 hommes entre 30 et 70 ans (approximativement), avec une ancienneté dans l'association (ou ce qu'elle était avant d'être constituée) allant de 12 ans à quelques mois. Hormis les réponses des personnes très novices, certains invariants sont là :

- La perception de la co-médiation comme une pratique qui met en confiance.
  Une modalité garantissant à la fois la sécurité des médiés, des médiateurs et de l'association : **«Une richesse, rassurant, sécurisant, soutenant, confortable, avoir un partenaire sur lequel se reposer, 2 personnes = 2 regards = 2 perceptions, mettre en avant le sérieux de l'association ... un**

privilège».

- La conscience, dans le même temps, qu'elle n'est pas un « allant de soi ».

  Il faut la travailler, cultiver l'inter-connaissance : **« S'adapter à la pratique de l'autre, coordonner les questionnements, développer une grande communication entre les co-médiateurs.trices, une capacité à se dire les choses, à s'écouter, à harmoniser nos pratiques, le risque est de ne pas intervenir en symbiose, du fait d'une approche trop différente, on peut se court-circuiter dans l'avancement ».**

  Dans certains cas de figure, **« poursuivre le même but peut être parfois bien difficile avec un partenaire avec lequel vous n'êtes pas en confiance, en congruence, voire en difficulté relationnelle ».**

  Cela pourrait se résumer à **« savoir faire médiation avec notre co-médiateur.trice ! ».**

  Pointons que dans le cas de l'association, la co-médiation est « subie » par les médiateurs. Elle n'est pas négociable. Elle est certes perçue comme une pratique intériorisée (et plutôt positivement) mais elle peut aussi être la source de difficultés relationnelles. Là, davantage, se pose la question de la tenue de la posture.

  Philip Milburn à ce sujet : « *Le binôme constitue donc une technique de définition et de contrôle de la situation de médiation entre les parties ; mais il représente aussi une possibilité de contrôle mutuel de l'intervention »* (2002, p. 109).

  C'est un garde-fou indispensable dans une pratique non professionnelle. A la fois au service des médiés, mais aussi des médiateurs eux-mêmes : elle offre la possibilité de l'auto et de la co-réflexivité. Elle offre une déontologie démultipliée si les co-médiateurs en acceptent le principe et sont rigoureusement au clair avec cette nécessité de s'appliquer à soi ce que l'on prône pour les médiés. La co-médiation est aussi génératrice d'intelligence collective. Pour faire le parallèle avec le 2 = 2 de ma collègue, j'aurais plutôt envie d'écrire : 1 + 1 = 3 avec cette non-sommativité créatrice d'un tout beaucoup plus riche et inédit.

- Une méthodologie partagée et des pratiques assez uniformes : notamment sur la rencontre de médiation :

  - L'avant **« Les deux médiateurs se réunissent environ une ½ heure ; prévoir un temps de relaxation, puis d'échange avec son co-équipier ; donner son ressenti, ses inquiétudes, ses espoirs, des convictions, ses attentes …Faire un petit tour de météo, de comment l'autre arrive, se sent, spécialement en fin de journée ; se briefer sur les points de vigilance à avoir en tête pour la conduite de cette médiation.»**

  - Le pendant : **« Définir un scénario d'entame de médiation avec qui fait quoi dans le duo ; en fonction de la situation, l'un fixe le cadre de la médiation (rappel des principes et règles qui s'appliquent). L'autre prend la main en rappelant l'historique de la demande et démarre la médiation ; favoriser la communication entre nous notamment sur nos doutes...par le regard, ou éventuellement la parole, penser tout haut et solliciter l'approbation de son co-médiateur ; être attentif à l'autre et à ses difficultés, être vraiment un co-équipier qui rassure et prend le relais si besoin ; l'autre se poste plus en observation et va réagir et prendre la parole pour revenir sur des mots, attitudes, venant enrichir par des interventions le processus de celui qui anime. »**

  – L'après : **« Un temps de débrief qui comporte (ou devrait comporter) : notre météo interne, moi avec moi, notre météo en co-médiation, moi avec l'autre, notre perception et analyse de la situation, quelles suites ? Que retenons-nous comme dysfonctionnements, loupés,**

pour réajuster pour une prochaine plénière de médiation ? Un constat global sur l'ambiance générale, ce qui a été vécu (ou semble avoir été vécu) par les uns et les autres ; pouvoir évacuer toutes les émotions négatives ou positives engrangées. Echanger sur les moments de grâce, le déclic et ceux pour lesquels on s'est senti moins à l'aise. S'émerveiller de ce qu'a dit l'autre à tel moment et qui a pu faire basculer la médiation ; boire un café et se féliciter ; identifier les éléments que nous voudrions soumettre en analyse des pratiques. »

Pour le « corps » de la médiation, il semble que ce soit plutôt l'empirisme qui soit de mise. Il ne paraît pas évident dans une pratique bénévole, avec une fréquence aléatoire, de caler les choses précisément, comme cela pourrait être le cas dans un contexte professionnel. Arnaud Stimec et Sylvie Adijès rappellent qu'en médiation en entreprise : « *La complémentarité peut bien entendu se jouer par la maîtrise des enjeux (techniques, juridiques, psychologiques, médicaux). Par l'un des médiateurs tandis que l'autre en restant candide ou naïf gardera la fraîcheur du regard neuf. L'un sur la tenue du cadre, l'autre sur l'exploration »* (2004, p.141).

Dans l'enquête, ce point est beaucoup moins frappant : **« L'un·e assure le cadre, l'autre le questionnement... ??? Je ne suis pas sûre que ce soit pertinent ; pour commencer la rencontre, oui, mais ensuite, suivant les perceptions de chacun·e, il me semble que les rôles varient au cours du temps de médiation ; j'ai l'impression que c'est souvent ce qui a été posé mais ça se déroule autrement pendant la médiation; nécessité de ne pas rester figé d'une plénière à l'autre; sur la suite de la plénière de la médiation, c'est en fonction de l'inspiration de l'une ou l'autre; l'alternative entre les médiateurs dépend du duo qui s'est formé et de la personnalité de chacun; et pendant les échanges, il n'y a pas de règles, on fait comme ça vient.** C'est à mon sens davantage le lieu d'intervention (le voisinage), un peu moins codifié, avec des enjeux plus « simples » qui favorise cette fluctuation.

Ce qui me paraît essentiel, en perspective de ce que mes collègues ont pu écrire, c'est l'idée de congruence avec mes co-médiateurs. Ce que je peux appeler parfois, les « moments de grâce » lorsque nous sommes deux : les instants fugaces où je perçois quel fil mon/ma collègue souhaite tirer, d'un simple regard, alors que ça ne m'avait pas effleuré l'esprit ; ce sont dans ces instants que la co-médiation est opérante pour moi.

Par exemple dans la situation 3 lorsque L dit :

« Vous le saviez ça, Mme E » ? (que Mme S avait acheté l'appartement avec l'argent de sa famille et qu'elle en était fière !) ou quand le collègue pose une question que l'on avait en tête au même moment

L : « A quoi faites-vous référence, Mme E » ? à titre d'exemple, que je m'apprêtais à dire.

Je suis aussi très sensible au moment de doutes ou d'incertitudes nommés : soit par mes collègues, soit par moi-même. Lorsque nous nous adressons l'un à l'autre, en nous questionnant, devant les médiés et mettons cela au « pot commun » (au travail et au service de l'interaction).

Avec un collègue (K) sur une situation collective, par exemple, lors de la dernière des plénières que nous avons accompagnées avec des co-locataires (elle sera plus détaillée au chapitre 4) : **« Je ne sais pas ce que tu en penses, Anne, mais là j'ai l'impression que c'est trop compliqué...».** Cela n'appelle pas de réponse de ma part mais c'est une façon de signifier aux médiés. Souvent, d'ailleurs, ce type de petites phrases leur permet de rebondir. Pouvoir se questionner à voix haute, favoriser la refléxivité devant les médiés, c'est faire médiation entre nous. C'est mettre en acte, le tiers que nous formons.

Au final, si la co-médiation est perçue comme un temps de co-formation, elle peut être une assise importante à l'assimilation de la posture. *« Ce contrôle mutuel »*, dont parle P. Milburn vient renforcer les

regards multiples qui permettent à la fois de se voir faire, d'être vu.e en train de faire et de voir faire l'autre. Mais le plus important, est de pouvoir mettre des mots sur ce qui a été fait. En ce sens, le co-médiateur peut, dans une moindre mesure, assurer une certaine fonction de « super vision » sur son collègue (pas au sens « clinique » du terme, mais comme une vigie). En tout cas l'inviter à nommer les choses et à les mettre « au travail » avec un professionnel lorsque ses limites sont atteintes.

IV. La juste distance

La proxémie :

Intéressons nous à ce que l'on appelle, lorsqu'il s'agit d'accompagner les personnes en médiation, la « juste distance ». On peut le comprendre de plusieurs façons : géographique, relationnelle (la connexion avec les médiés), émotionnelle, mais aussi en termes d'autorité et de pouvoir.

E.T Hall a notamment travaillé à définir les distances sociales selon les pays et les contextes d'interaction entre les personnes. Il définit la proxémie comme *« l'ensemble des observations et théories que l'homme fait de l'espace en tant que produit culturel et spécifique »* (1971, p.13). C'est lui notamment qui a introduit les notions de « bulle » (une zone émotionnellement forte autour de nous) et de périmètre de sécurité individuel. En médiation, ces notions sont importantes. En effet, dans ces modalités de fonctionnement, et notamment en plénière, les catégories telles que définies par Hall peuvent parfois s'agréger, ce qui en fait un espace atypique. L'anthropologue a théorisé quatre types de distances :

- *La distance intime (entre 15 et 45 cm) :* C'est une zone s'accompagnant d'une grande implication physique et d'un échange sensoriel élevé
- *La distance personnelle (entre 45 et 135 cm) :* C'est une zone usitée dans les conversations particulières.
- *La distance sociale (entre 1,20 et 3,70 m) :* C'est une zone utilisée au cours d'interaction avec des amis ou des collègues de travail.
- *La distance publique (supérieure à 3,70 m) :* C'est la zone habituelle pour s'adresser à des collectifs.

J'ai à rappeler ici, que cette classification est très anglo-saxonne. Que dans les pays latins ces distances sont souvent amoindries. Prenons des fragments de la situation 2, à titre d'exemple, à la fois pour les médiés et les médiatrices. Nous accueillons les médiés en leur serrant la main, c'est la distance personnelle. Ensuite, ils s'asseyent dans l'espace « physique » (et psychique) que nous avons créé, une distance sociale se met en place entre eux et entre eux et nous.

Néanmoins, dans certaines situations, chargées en émotions, la distance intime peut se manifester. **Mme P se lève soudainement et se tourne vers M. et Mme C. Elle les pointe du doigt, s'avance vers eux et en hurlant leur dit (…) L se lève la première pour aller au devant de Mme P, je me lève aussi mais plutôt pour rester avec M. et Mme C et Mme E. Nous demandons à Mme P de rester dans la pièce (…).** Dans ce premier extrait, Mme P volontairement (mais inconsciemment) s'introduit de façon inattendue dans l'espace intime de M. et Mme C ce qui les surprend et nous aussi par la même occasion.

Y-a-t-il potentiellement un danger : une menace verbale, si ce n'est physique ? Et pour qui ? A cet instant en tant que médiatrices nous faisons le choix d'intervenir pour tenter de contenir Mme P. Théoriquement (selon Hall) L va à son tour entrer dans la bulle intime de Mme P. Quelle est notre intention, ici ? Rejoindre

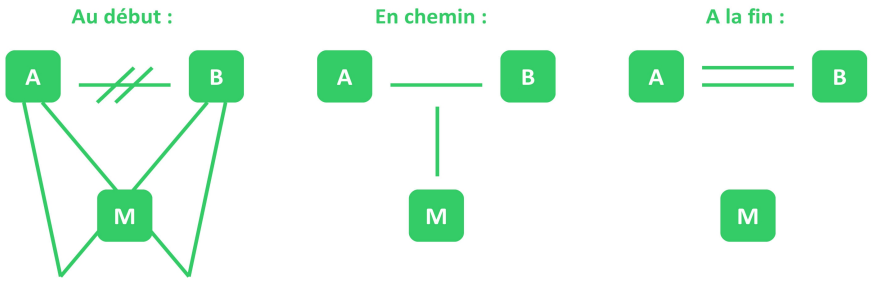
Mme P et surtout lui permettre de ressortir de cette bulle et revenir à une distance plus personnelle ou sociale ? On pourrait considérer que cette forte émotion de colère a provoqué chez Mme P, un tel désarroi qu'elle « perdu » les normes sociales de distanciation. Par la suite : **M. et Mme C ont l'air calmes, ils se regardent. Ils se donnent la main (…) M. et Mme se sont rapprochés l'un de l'autre, ils ont l'air très touchés.** Ici M. et Mme C ont besoin de se rejoindre pour faire «corps» dans quelque chose de difficile pour eux. La proximité physique, tactile, sensorielle est rassurante pour eux. Elle leur permet de tenir face à Mme P et à la souffrance qu'elle manifeste. Néanmoins, et ce sont les limites d'une approche si catégorisée, nous ne savons pas où en est Mme P, de sa « distance ». Ce qui nous a animés, pour agir de la sorte ici, ce sont les signaux envoyés par Mme P. Pour le médiateur, la distance de travail devrait toujours être sociale. En ce sens qu'il est dans une relation professionnelle avec les médiés. Mais là est le paradoxe : la juste distance (physique) consisterait à garder cet espace géographique vacant, alors qu'il se remplit de mots ou de silences. La distance peut se réduire (réellement comme vue précédemment) mais aussi symboliquement, de par la teneur des échanges favorisée par l'empathie. Pour le médiateur si la distance géographique peut être fluctuante, sa distance mentale doit toujours être « juste ». C'est à dire, appréciée avec discernement et adéquation. Ni dans le trop, ni dans le pas assez. En fonction du besoin des médiés et de ce que lui même ressent. Car le « pas assez » peut comporter un certain risque ; Damien d'Ursel le qualifie en ces termes : *« Cette distance qui légitime à nos yeux la pertinence de nos interventions, et serait garante de notre professionnalisme, contribue à nous disqualifier auprès de certains de nos clients. Beaucoup s'attendraient qu'on s'intéresse à eux, qu'on les interroge avec chaleur, qu'on assume une position centrale, accueillante et généreuse (…) notre manière de leur laisser l'initiative de la parole et de les inviter à trouver en eux les solutions à leurs difficultés (…) voilà autant d'attitudes qui suscitent malaise et incompréhension.»* (2010, p.159). Mon travail en tant que médiatrice, n'est-ce pas justement d'accueillir ce malaise et cette incompréhension ? Et de leur donner la possibilité, la place pour s'exprimer. Reprenons, l'exemple de la situation de l'établissement ferroviaire. Lors du retour avec les deux médiés «comédiens», leurs perceptions ont été antinomiques. La responsable (Madame) **a trouvé qu'il y avait une bonne distance entre elle et moi, qu'elle a pu parler, que mes synthèses étaient très efficaces et qu'elle avait le sentiment que cela avançait.** Monsieur, quant à lui, a eu une perception toute autre, notamment cette phrase qui m'a marquée : **« quand la médiatrice regardait vers moi, son visage était dur, j'ai perçu ça comme un jugement ».** Sa remarque m'a fortement surprise car à aucun moment je n'ai eu l'impression de différencier la palette émotionnelle que je laissais voir... Mais pour lui, c'en était tout autre. J'avais eu connaissance de ce cas quelques jours avant, compte tenu de la lourdeur de la situation, je m'étais dit qu'il fallait que j'essaye d'être légère et de ne pas ajouter de « pathos ».

La vive émotion exprimée dès le départ par Monsieur m'a contrainte à opérer tout autrement, et la gravité l'a emporté, dès les récits initiaux. La perméabilité de mon émotion en réaction à la sienne a, sans doute, été telle qu'elle a pu s'incarner dans une austérité, une rigueur de mes traits, qui ne se manifestait pas avec Madame (exprimant ses émotions de façon moins manifeste). C'est comme si, dans cette situation, il me semblait indispensable d'instaurer une distance sociale (voire publique – j'aurais pu me lever, marcher un peu, m'éloigner si la médiation avait duré plus longtemps). Avec Monsieur, je percevais le danger pour moi de me laisser happer par sa détresse. Cette distance physique m'aurait sans doute permis d'être davantage connectée et disponible pour lui au niveau émotionnel et psychique, ce qui peut sembler paradoxal. Cela aurait pu m'amener à la pratique du *peripatein : (*se promener) chère aux aristotéliciens qui peut, en ce cas, être propice à la clairvoyance. Cet épisode me pousse à m'arrêter sur la question du « projet » du médiateur. L'étymologie, là encore, est d'un grand secours : projeter, c'est « jeter en avant ». C'est à dire

que dans cette situation, j'avais élaboré une ébauche de scénario, me disant qu'il « fallait » que je sois légère. Dans une espèce de « doxa », me disant que c'était absolument ce que j'avais à faire dans cette situation (J'étais en situation de validation du certificat de compétences, l'injonction en était sans doute démultipliée !). La façon dont le médié « comédien » a incarné son personnage, est venue percuter mon intention, me rappelant à un principe de réalité : rien (ou très peu) de ce que mon imaginaire pourra élaborer en amont n'arrivera... Aborder désormais une médiation en ayant cela en tête, me permet de libérer de l'espace pour accueillir ce qui se présente spontanément.

L'autorité

Jacques Faget, à ce titre, propose trois schémas éclairant le glissement s'opérant dans une plénière. Ils soulignent ce qu'il a nommé *« l'effacement progressif du médiateur »* (ibid p.185). Ce processus vient directement interroger l'autorité du médiateur. Avec en corollaire, la question de la dynamique de la médiation. Qui l' impulse : les médiés ou le médiateur ?



S'il semble évident que le médiateur dès sa phase d'accueil va donner une tonalité à la médiation, il a à composer avec les personnes et les personnes avec lui : leurs humeurs journalières, le degré d'enkystement du conflit, leurs émotions : c'est rétroactif à cet endroit... Les différences d'énergie peuvent être conséquentes, c'est là que se situe le « style » du médiateur.

Prenons la situation 4 :

Le premier schéma met en évidence, l'impossibilité à dire, à s'adresser à l'autre. L'ensemble des messages passant par le médiateur (en parlant de l'autre à la 3ème personne ou par l'intermédiaire des reformulations et synthèses du médiateur).

Le médiateur a alors à faire entendre à chaque partie ce qu'elle est en train de dire **« Oui je me souviens quand Mme F a ouvert la porte, elle était très agressive et elle m'a dit : « Qu'est-ce qu'elle veut celle là ? (…). Mme F est une personne hautaine (…) Ils m'en veulent pourquoi ? »** Une fois que le nœud gordien s'est un peu desseré, les personnes vont pouvoir, progressivement, retrouver une communication, fragile dans un premier temps puis de plus en plus assurée. **« Daech, je ne l'accepte pas, Mme O, vous avez été prise par les émotions, je vous demande de me remettre ce support vidéo avec ces images ».**

L'idéal étant qu'elles en oublient presque la présence du médiateur. **« Je ne sais pas ce qui s'est passé. Votre mari, je ne saurais même pas le reconnaître dans la rue, je sais qu'il est brun et un peu...corpulent. *Elles rient toutes les deux*. Oui, je lui dis de manger moins, c'est un nounours ».** Cela demande donc au médiateur une grande capacité d'appréciation ; de définir ce qui lui permet de penser que les médiés peuvent se mettre « au travail », seuls (sans risquer que la situation ne se dégrade à nouveau).

Mon positionnement va se modifier au cours de la médiation : je vais être directive sur la pose du cadre au

début de la médiation mais non directive dans les échanges qui suivront. Ce cadre peut être de nature différente. P. Barret lors de son intervention au CNAM avait utilisé la métaphore de l'architecte pour expliquer ce point : *« Parfois, vous construirez une maison qui aura besoin d'être en béton armé, d'autre fois en bois et avec certains médiés des murs, très fins, en papier, suffiront »*. Le cadre s'incarne, lui aussi donne une tonalité, un rythme à la médiation. Quelle autorité le médiateur, doit-il mobiliser, en ce cas ?
S. Connac, en donne trois approches (ibid, p.215) :

- *« Faire autorité ? C'est à dire être reconnu pour ses compétences, ses savoir déployés, avoir la capacité à les étayer par de l'argumentation »,*
- *« Être l'autorité ? Elle est liée ici à un statut particulier : qui est responsable notamment de la sécurité »,*
- *« Avoir de l'autorité : capacité à se faire obéir. Elle se construit à partir de la cohérence entre ce qu'on dit et ce qu'on fait ».*

En médiation, dois-je cumuler ces trois aspects ? Il me semblait jusqu'à très récemment que la réponse était affirmative : avec une nuance sur le troisième point qui ne devrait être mobilisé qu'en cas de non respect du cadre par les médiés. Il en allait de ma crédibilité vis-à-vis des médiés. Je ne devais pas toutefois confondre cette triple incarnation et un autoritarisme primaire qui enfermerait dans des enjeux de pouvoir mal à propos. Cela impliquait une rigoureuse honnêteté par rapport à mon ego. Mais pour faire du lien avec « mon » style de médiatrice, je m'aperçois que c'est dans l'acceptation des personnes d'être là que cela se joue. L'autorité, c'est l'accepter telle que les médiés me la confèrent. Là encore, la « doxa » n'a pas lieu d'être. Ce sont les personnes qui décident de me donner cette autorité.
E. Prairat, en parlant d'autorité éducative, apporte un éclairage intéressant sur ce point *: « Elle est une influence libératrice, qui fait grandir, autorise à exister, à se tromper, à être respecté, à créer. Elle est une action indirecte, c'est-à-dire qu'elle produit ses effets au delà d'une simple énonciation. Elle invite celui à qui elle s'adresse à agir. Elle a une durée de vie limitée et n'existe que jusqu'à une échéance précise. En même temps, elle permet de travailler son propre deuil, c'est-à-dire sa disparition pour une meilleure anticipation. Elle présuppose la reconnaissance des sujets et non leur soumission ou l'abandon* » (2010, p.41-42).
Ainsi, j'ai à accueillir des sujets (les médiés), les inciter à agir mais j'ai aussi à m'engager dans cette autorité. Ce qui signifie, s'impliquer, être offensif au service de la situation.
Reprenons des exemples des situations 3 et 4 :
Situation 3 : **Mme E : « Et puis vous avez de gros besoins...vous avez des addictions sexuelles »**. **On est dans le vif du sujet, tout de suite, comment je vais reformuler ça …**
L se demande aussi comment je vais reformuler ça .
Plus tard : **Moi : « Vous avez dit Mme E que les visites qu'ont Mme S et M.W sont bruyantes et pour finir vous avez parlé d'addictions sexuelles ».**
Situation 4 : **Moi : « Écoutez Mme O, il y' a quelque chose qui me vient à l'esprit, je vais vous poser une question, si elle vous dérange ou vous ne voulez pas y répondre, dites-le : est-ce que ça vous semble possible que cette prise de médicaments vous ait mise dans un état second ce jour-là ? » *Silence.***
Dans les deux cas, même s'ils sont très différents, il m'a fallu «oser». Tranquillement, sans violence, accueillir du difficile pour ces deux personnes. Reformuler, pour le premier, du très intime : c'est-à-dire qui qui fait écho à notre espace privé, personnel. Et en ce cas, entendre la « bulle » de ses jeunes voisins amoureux, comment est-ce perçu par Mme E ? Cela la renvoie, peut-être, à quelque chose d'insupportable

pour elle (Sa solitude ? Son âge ? Sa propre sexualité ?).
Dans le second, aller toucher cette perte de discernement temporaire de Mme O, la confronter à sa bipolarité. Mais aussi lui permettre d'accéder à une justification « rationnelle » de son geste. Il semble important, nonobstant, de baliser le terrain avant d'exprimer ce type de propos, afin que les personnes puissent s'y préparer. Un autre exemple pour illustrer ce point (non extraite des récits).
Lors d'une mise en situation de médiation collective, dans un établissement scolaire : il y a un conflit ouvert entre la nouvelle proviseure et le proviseur adjoint, en place depuis plusieurs années (qui aurait aimé se voir proposer le poste puisqu'il en assumait quasiment les fonctions du temps de l'ancien proviseur, palliant ses manquements). Cela rejaillit sur l'ambiance générale du lycée, clivant les personnels. Au bout d'une quarantaine de minutes :
Moi, au proviseur adjoint : « Écoutez Monsieur, j'ai envie de vous poser une question, là, je vais mouiller ma chemise : vous en rêviez de ce poste, non ? »... Silence de quelques secondes. Le monsieur « oui, ça aurait été logique, je faisais le job depuis tellement longtemps, c'est moi qui le tenais ce lycée... ». A posteriori, j'ai réalisé que cette remarque m'est venue, tout d'abord par association d'idée (voyant la belle chemise de l'auditeur incarnant ce proviseur adjoint). Je me souviens m'être dit, « ça passe ou ça casse !» Ce que tout le monde semblait penser tout bas, n'avait sans doute jamais été dit par qui que ce soit dans cet établissement. C'est bien ce qui a induit cette intuition, comme une évidence, qu'il fallait à ce moment là, *« faire, être et avoir »* de l'autorité. Justement pour traiter de cette problématique de pouvoir entre cette jeune femme compétente mais néophyte et ce monsieur expérimenté, mais pas reconnu par sa hiérarchie. « *La bataille des ego et des intérêts individuels laisse alors la place au besoin fondamental de vérité, de respect, de liberté »* écrit Jacqueline Morineau (2016, p.69).
Car il y avait, dans ce conflit, à démêler l'interdépendance des médiés, telle que définie par V. Aebischer et D. Oberlé *« La prise de conscience de leur impuissance commune s'établit comme une liaison entre les individus. Ce qui devient saillant, alors, dans le rapport des uns aux autres, c'est ce qu'ils ont en commun (l'impuissance) et non plus ce qui les oppose, de sorte que chacun voit en l'autre son propre avenir »* (1990, p.108).
C'est en se positionnant dans ce conflit collectif, de façon intègre, ferme et audacieuse à la fois, que cet enchevêtrement s'est un peu démêlé. A relire ces phrases, quelques jours après les avoir écrites (et après un échange avec Catherine Vourc'h), il me semble que mon autorité (dans le *« faire, être et avoir »*), n'était pas si tranquille, j'en prends conscience progressivement.
Pourquoi dans ces deux situations ai-je eu besoin de « préparer » le terrain avec les médiés ? **« Écoutez Mme O, il y' a quelque chose qui me vient à l'esprit, je vais vous poser une question, si elle vous dérange ou vous ne voulez pas y répondre, dites le » .**
Et : **« Écoutez Monsieur, j'ai envie de vous poser une question, là, je vais mouiller ma chemise : vous en rêviez de ce poste, non ? ».** C'est comme si je craignais de trop les bousculer, en y allant plus directement. Il y a un dilemme : je pressens que cela se joue à cet endroit dans les deux cas, mais je perçois aussi que cela peut m'être renvoyé de façon virulente, si ce n'est pas opportun. C'est là que se situe l'autorité et l'audace, dans l'aller « droit au but » et ne pas craindre de se faire renvoyer dans ses cordes ; cela ne fera qu'enrichir la médiation et mettre les médiés au travail. Cette alarme intérieure, dans les deux cas, aurait pu m'aiguiller là-dessus. Elle m'invite, à l'avenir, avec davantage d'expérience, à suivre ces intuitions pour épurer ma façon de procéder ; et assumer et endosser cette autorité, paisiblement.
A contrario, dans d'autres configurations, le médiateur a plutôt intérêt à adopter une attitude empreinte de candeur, de simplicité. Elle lui permettra avec plus de finesse de questionner des médiés « sachants » sans

risque. **Je pense, notamment ici à un entretien préalable avec un monsieur « notable » de la ville que j'avais fait avec R, l'un de mes co-médiateurs. Cette personne, non seulement, nous expliquait sa situation avec emphase mais aussi la façon dont nous devions procéder (corroboré par son avocat qu'il avait consulté) et la vie en général. Nous avons rapidement compris qu'il fallait être candides avec lui, ne pas aller sur le terrain de la rhétorique et bien lui clarifier notre rôle ; de fait, il a refusé notre proposition, cherchant autre chose.**

V. La triade

La triade, telle que je vais l'aborder à présent, m'apparaît comme le regroupement de trois éléments en médiation. C'est, notamment, Virginia Satir qui a développé le concept de triade originale (ou nourricière) dans le contexte familial (le triangle familial). En médiation, le médiateur est souvent placé en 3ème position afin de faire séparation dans un duo (duel ?). Sa présence va mettre de la distance entre les deux médiés, pointer leur identité, leur singularité et par là-même, permettre de sortir d'un enfermement pour tenter de faire émerger de la nouveauté. Le soutien de la rencontre par le médiateur est également porteur d'inédit.

Pour poursuivre appuyons nous sur le principe de trinamique, définit par M. Pistoletto *« celui-ci est une dynamique du chiffre 3 (…) On constate en effet, que l'union ou la conjonction, la connexion, l'interaction, la fusion de deux éléments - aussi simples ou complexes que peuvent être deux cellules ou personnes humaines - donne naissance à un élément tiers, distinct des deux premiers sujets qui constituent, en soi, une création » (2015, p.40).* Il y a là une dualité importante : le médiateur est lui-même l'élément tiers (physique), mais sa présence autorise la construction d'un « autre » tiers qui s'élabore pendant la médiation entre les médiés : la matière de ce qui est apporté par chacun. Il permettra d'appréhender un avenir autre, co-construit par les médiés.

Je pourrais, à cet endroit, faire le parallèle avec la logique dialectique des philosophes de l'antiquité grecque. C'est dans la somme de la thèse et de l'antithèse, la synthèse, que va se dépasser l'opposition et se composer une autre logique.

Cette triade va aussi permettre de s'affirmer (ou ré-affirmer) comme sujet à nouveau humanisé. Elle va aider les médiés à s'extraire d'une relation qui peut parfois les objectiver. Reprenons la situation non extraite des récits qui impliquait la dame souffrant de graves problèmes respiratoires et le jeune couple (cf début de chapitre sur les solutions « cocasses » : le chiffon de couleur accroché à la balustrade du balcon).

Lors de cette médiation, Monsieur reconnaît avoir eu des comportements regrettables et dans lesquels il ne se reconnaît pas. Par exemple, faire brûler sciemment de grandes quantités d'encens la nuit sous les fenêtres de sa voisine pour l'incommoder (« Je vous l'accorde, c'était idiot »).

Il explique qu'il était incapable de sortir de cette spirale, alors qu'il est plutôt quelqu'un de sensé habituellement. Lui et sa compagne ont adopté la même façon de procéder que leur voisine et se sont retrouvés dans une relation d'objet avec elle. C'est-à-dire, acceptant, inconsciemment, de rentrer dans son jeu en agissant en réaction à ses comportements à elle. Cela a duré pendant des mois, les laissant dans un désarroi profond et dans une grande incompréhension. Outre des solutions pratiques, cette médiation a permis au jeune couple de se réaffirmer en tant que sujet(s). De comprendre qu'ils avaient à être fermes avec cette voisine qui s'immisçait dans leur vie, à lui dire non ; et en conséquence, à agir s'il le fallait : cette femme devenant vraiment nocive pour eux. Dans cette situation, j'ai touché les limites de la mise en présence. Lorsque la brèche dans le discours de l'autre ne se fait pas et que l'altérité n'a pas sa

place et est refusée.

L'enjeu pour ce jeune couple était de comprendre cette impossibilité et par cette compréhension qu'ils retrouvent leur liberté (d'action, de pensée). A. Ubersfeldd (1996, Belin, p.41) explique la force de ce qu'elle nomme le trilogue. Pour elle, « *Dans tous les cas de vrai trilogue, il est difficile que le fonctionnement de la parole ne se termine pas par une « résolution ». Le trilogue est une forme puissante ».* C'est cette parole ternaire engageante (pour les médiés et le médiateur) qui va permettre de nommer ce qui fait conflit et agir en conséquence (pour eux). Symboliquement, le trois est le chiffre parfait car il renferme les dimensions de nombreux éléments et ou concepts (L'existence : la naissance, la vie, la mort - Le temps : le passé, le présent, le futur – à titre d'exemples). La triade porte donc, structurellement, en elle une force sur laquelle s'appuyer.

B. Tricoire explique que *« Se placer du point de vue du 3ème terme, ce n'est ni prétendre à une communication « miraculeuse » et ineffable de la Vérité (…) ni s'affirmer péremptoirement comme maître et possesseur de toute chose et de soi même, c'est ouvrir un « passage possible entre deux » et s'engager dans sa traversée »* (2002, p.89). Lorsque je suis médiatrice, c'est ce qui m'anime : aider les médiés à se frayer un chemin si je les sens prêts à s'y aventurer. C'est mon fil conducteur, sans injonction... C'est en étant ce troisième pôle de la triade présente en médiation, que j'y parviendrais.

Pour terminer ce chapitre prenons les mots de Dominique Lecoq dans sa préface à l'ouvrage collectif du COREM -Neutralité au pluriel- : « *Ainsi le médiateur remplit-il cette fonction, fortement incarnée par lui pour les médiants, de représenter la figure espérée de la demande : que du deux insupportable surgisse, non le retour imaginaire au un, mais un supplément, cet élément tiers qui soulage du conflit (...) »* (2018, p.8).

Ma présence fait émerger ce supplément (ce que j'ai nommé « l'autre tiers » un peu plus haut : la « matière » apportée et construite par l'interaction entre les médiés) soulageant du conflit. Et de conclure que (…) *« finalement par une substitution subtile, cela se révèle être, non le médiateur mais l'accord produit par les parties ».* Voilà qui nous amène, maintenant, à explorer ce qui est à l'origine et permet l'émergence d'un éventuel *« accord produit par les parties »* : l'activité du langage.

CHAPITRE 4/ LE LANGAGE

« La prochaine fois qu'on se verra rappelez -moi de ne pas vous parler ! » Groucho Marx

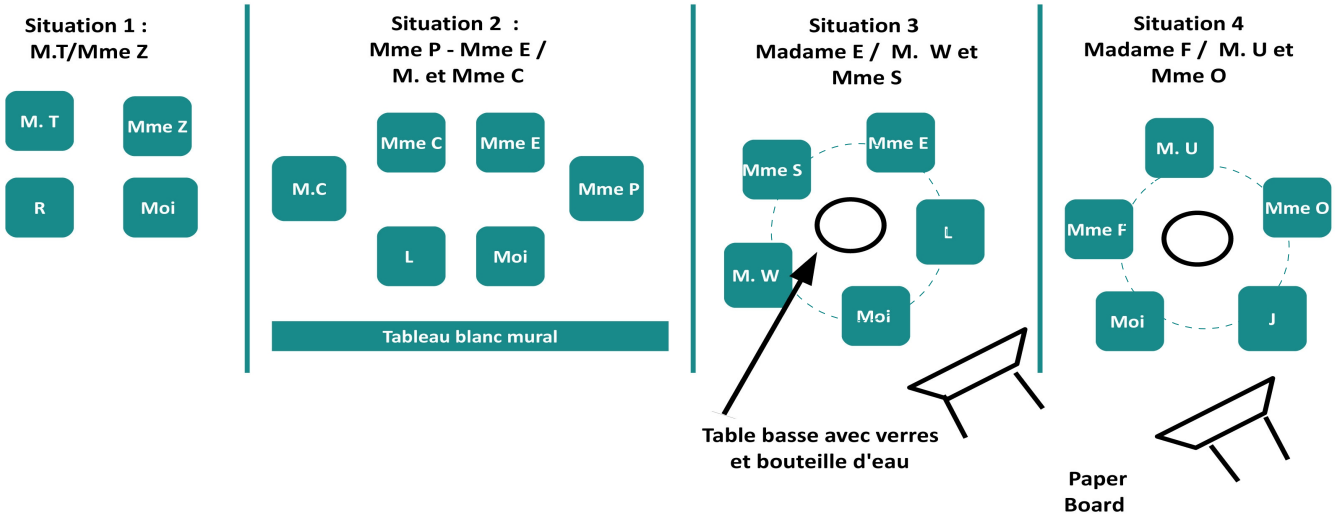
I. La scénographie – La théâtralité

L'espace scénique

Pour débuter ce chapitre, une précision d'ordre itératif : en effet, au moment de conceptualiser cette partie du mémoire, j'envisageais de la nommer : « les ressources ». Celles dont le médiateur pouvait disposer pour sa pratique. Or, en chemin, il m'est apparu très clairement qu'il ne s'agissait pas de cela. A bien y réfléchir et pour reprendre la formule de Françoise Dolto : *« Tout est langage »*. En ce sens que les aspects que je vais développer ici me sont apparus comme des moyens d'expression. Ils disent ce que nous faisons (en tant que médié ou médiateur), et j'ajouterai, ce qu'est la médiation-même : elle est langage, intrinsèquement.

Je vais commencer par m'intéresser à l'aspect spatial de la médiation. J'ai évoqué, dans la 3ème partie, la tonalité de la médiation qui est donnée par le médiateur, en adéquation avec les personnes accueillies. Peut-on en conclure que le médiateur en est le metteur en scène ? Il convient avant de répondre à cette question de le différencier du scénographe. Il (le scénographe) est là, au théâtre, pour *« construire avec les structures spatiales élémentaires et les éléments figurés des tableaux esthétiquement efficaces et lisibles»* Ubersfeld (1996, Seuil, p.86). Quant à la mise en scène, «*elle est la traduction ou la concrétisation d'un texte préalable »* (ibid, p.63). Stricto sensu, on peut donc dire que le médiateur n'a pas la possibilité d'être le metteur en scène de la médiation puisqu'il ne connaît pas à l'avance le texte dialogué qui sera énoncé par les « acteurs » médiés. En revanche, il est à même d'organiser l'espace dont il dispose pour exercer son activité et ainsi créer un tableau « *efficace »*, pour les médiés et lui même. *« L'arène »* doit être opérante. C'est à dire, que dès leur entrée dans cet espace à la fois symbolique et matérialisé, les médiés ont besoin de percevoir qu'il a été conçu, pensé, scénographié pour eux.

Si l'on reprend des éléments des quatre situations :



Les cas de figure sont différents dans ces exemples.
Pour les deux premiers, nous étions dans un équipement de quartier : une salle de réunion partagée avec d'autres associations dans laquelle nous aménageons un espace avec le mobilier existant, en tenant compte des contraintes de la pièce (toute en longueur). Les plénières 3 et 4 se sont déroulées dans les locaux de l'association, la 3ème dans un petit bureau. Pour la 3ème bis (qui n'a pas eu lieu) voilà ce que j'en pensais : **Le bureau que nous avons utilisé la semaine précédente est indisponible. Nous nous installons donc dans un espace emprunté à une association voisine. Je n'ai jamais utilisé cet endroit, il est très « cosy » : c'est une pièce qui sert à de la médiation familiale.**
La 4ème a lieu dans notre nouvelle salle de réunion avec du mobilier très confortable. Étant dans nos «murs» désormais, nous pouvons utiliser une table basse, nous pouvons proposer de l'eau ou une boisson chaude aux médiés (plus fréquemment en médiation collective, lorsqu'elles s'étendent dans le temps). Ce qui concourt à une mise en confiance, à rassurer et à mettre les médiés dans une disposition d'esprit plus favorable. Quand la configuration me le permet, j'utilise toujours le cercle en médiation. Dans mon esprit, c'est la forme idéale, mais je ne souhaite pas en faire une vérité. Symboliquement, le cercle est le tout, l'infini, une forme pleine mais non un vide, un abîme. Il questionne à cet endroit, qu'en médiation tout n'est pas abordé. Sa forme permet à la fois la contenance mais aussi d'aller en profondeur. Il peut être à la fois l'unité et la dualité, il permet une grande circulation de l'énergie. Il est partout dans la nature au niveau microscopique (cellule) et macroscopique (planète), c'est la forme qui à la fois contient et libère. Disposer son espace de médiation de telle sorte, permet aux protagonistes (médié et médiateur) ce double mouvement : l'aller vers soi et vers l'autre/les autres. L. Boucris rappelle que « *Le propre de la scénographie est peut être de montrer, de façon pratique, qu'il s'agit, en un sens, de deux versions d'une même tension, d'indiquer que dans l'un et l'autre cas, il s'agit d'un problème de délimitation de frontières »* (1993, p.231). Voilà aussi l'une de ses fonctions : matérialiser la limite géographique entre soi et l'autre, les autres mais aussi temporellement. En guise de transition avec le point suivant *« Un décor, quel qu'il soit, crée un nouvel ordre de réalité ; il est là, il existe ; il autorise le déroulement du drame »* (ibid. p.257).

La théâtralité

Dans cet espace de médiation, la théâtralité est indéniable, P. Milburn le rappelle : *« La médiation se présente donc comme la mise en scène d'un drame relationnel »* (2002, p.101). Le drame (drama) est à comprendre ici au sens d'action, mise en scène par les médiés, eux-mêmes, qui donnent à voir leur tragédie humaine. *« D'une façon limitée, on peut appeler théâtralité le fait que tel échange vécu a la densité d'un échange scénique, ou que l'on peut repérer dans les échanges parlés la présence de jeux de rôles »*, rappelle A.Ubersfeld (1996, Le Seuil, p.96). Nous évoquons ici des jeux de rôles inconscients, parfois des « masques » que les personnes revêtent malgré elles et qui sont rendus expressifs par les émotions des médiés. Les didascalies de cette œuvre pourraient se matérialiser dans les gestes des personnes. Chacun les construisant au fur et à mesure : certains « rôles » étant plutôt statiques et d'autres très dynamiques. C'est ce que Laure Veirier (responsable pédagogique de la formation au CNAM) pouvait nommer « la vitalité » et la nécessité pour le médiateur de l'utiliser comme un terreau fertile. J. Goetschel, dans son article sur la théâtralité (2005, p.147), rappelle que R.Barthes, la définissait comme *« Le théâtre moins le texte »*.
J. Goetschel propose de la percevoir comme un *« lieu de créativité entre un regardant et un regardé (...) en tant qu'elle appartient à la mimèsis »* (ibid, p.154-156). Elle me permet en médiation de faire des passerelles avec ma pratique de comédienne amateure (avec une différence importante : dans cet exercice,

j'ai la théâtralité et le texte a priori : ce qui n'est pas le cas en médiation).
Les similitudes, dans l'approche même d'une plénière, sont flagrantes :

- Travail d'échauffement, de respiration, de centrage avant d'entrer en médiation (ou sur scène).
- Usage des ressources corporelles assez similaires :
  - Le triple regard : sur soi (dit identitaire), le regard sur l'autre (regard social) et le regard public : dit universel, qui est infini (usité davantage en médiation collective) que je peux mobiliser tout au long d'une médiation : en passant de l'un à l'autre.
  - Le masque « neutre » qui a pour mission, particulièrement d'entrainer *« à jouer avec d'autres moyens que ceux de l'expressivité du visage, à se servir de tout leur corps* (à propos des comédiens)» N. Aboudarham (2015, p.59). Cet auteur (et metteur en scène) ajoute à ce propos que : *« Le neutre ne fait rien, il « est ». Ce travail est difficile et on ne comprend le neutre qu'après l'avoir vécu, après en avoir eu une mémoire sensorielle (presque physique). En ce sens, nous n'avons rien à faire, mais tout à être »* (ibid, p.51). Nous avons (auditeurs du CNAM en 2017), travaillé à plusieurs reprises, avec Isabelle Jaoul, sur cette question du neutre.

Je suis médiatrice successivement pour quelques minutes en face de médiés adoptant des attitudes et des discours très différents (de la plainte, de la colère, de la tristesse, de la revendication, de la réserve, de la drôlerie aussi...). Ils défilent devant moi rapidement et la consigne est d'accueillir et de rester, autant que faire se peut neutre, au niveau de la plasticité du visage. Sciemment, leurs interventions sont d'une grande intensité. Cela m'oblige à une extrême concentration, presque à me dire que je dois contrôler chaque zygomatique, tout en étant dans la réception de ce qui m'est apporté. Le contrôle à ce moment là ne se suffit pas à lui-même, c'est autre chose qu'il faut trouver : l'essence même du neutre. Qu'il soit le plus naturel possible et vécu sans forçage.

Pour poursuivre sur la théâtralité de la médiation, je voudrais m'appuyer sur le parallèle que Jacqueline Morineau fait entre la structure de la tragédie grecque et la médiation avec les 3 phases de déroulement qui, souvent, y sont identiques (2016, p.82-83) :

- *« La théoria : l'exposé du récit de chacun correspond à son vécu, à sa vision des événements,*
- *La crisis : le nœud de l'action, est vécu pleinement, sans limite de temps et partagé, pour mieux identifier la nature du conflit à résoudre. L'expérience qui a été vécue dans le passé et celle vécue dans le moment présent se rejoignent,*
- *La catharsis : le dénouement ; elle est le point de rencontre de ceux qui étaient séparés. Ils ont pu vivre une transformation et acquérir un regard purifié (cathartique) sur la situation ».*

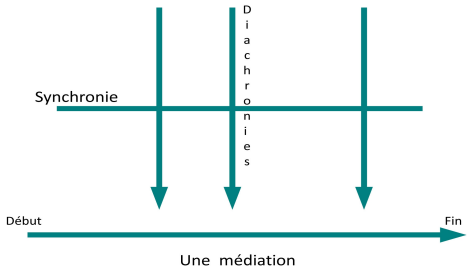
Dans un procédé de médiation « idéal », c'est ce qui se passe. La situation 2 en est un bon exemple. **Le temps de « *théoria* » (certes mouvementé) s'opère pour que chacun dise comment il vit la situation. Après un certain temps, vient le moment de « *crisis* » (l'instant du questionnement de Mme P sur son éventuel suicide et de son souhait de quitter la médiation) .**
La « catharsis » s'opère à la fois pour Mme P (dans le sens que les solutions apportées, viennent assainir la vision de Mme P sur la situation et des émotions) et pour M. et Mme C (dans le sens où ils ont compris ce qui se jouait pour leur voisine). Les grandes tragédies antiques étaient conçues de façon à servir de représentation de la violence humaine. La médiation n'est pas une « représentation » de la réalité

puisqu'elle n'est pas jouée par les médiés, ils vivent cette situation. En revanche, le médiateur a bien devant ses yeux un « spectacle » tel que défini de la sorte : *« Un ensemble de choses ou de faits qui s'offre au regard, capable de provoquer des réactions »* (Le Robert). Dans ce cas, en tant que médiatrice, je m'impose d'être vigilante à ne pas en être le public (assistant simplement à ce spectacle), ni même la voyeuse : j'entends par là qui y assiste pour sa propre satisfaction, dans une sorte de perversité. Cette théâtralité contraint aussi à se questionner sur ce qui anime le désir du médiateur à se situer au milieu du conflit des autres : qu'est ce que je viens y chercher, y faire ?

La morphologie de la médiation, peut également être abordée à cet endroit, notamment dans le cas de situation collective. Vladimir Propp (1965-1970, p.96-97) s'est penché il y a presque un siècle sur celle du conte (traditionnel russe), il en conclut notamment que des fonctions particulières sont incarnées par les personnages et qu'il y a des invariants dans la structure même du conte, au niveau narratif. On pourrait, là encore, tisser des liens avec la médiation et ses éléments (par exemple les protagonistes en situation collective) : le héros, l'agresseur, le donateur, l'auxiliaire, le mandateur, le faux héros, la princesse (ou personnage recherché) : « réels » ou tels que perçus par le collectif. Cela nous donne un éclairage sur les dynamiques qui peuvent se jouer dans les groupes, avec parfois des «caricatures», incarnées par des protagonistes de la médiation, enfermés dans des positions (de principe ?). Je pense notamment dans la sphère d'action de « l'agresseur » (tel que défini par Propp) à des médiés « saboteurs » qui dans un système court-circuitent la démarche. A l'opposé, aux enthousiastes inconditionnels qui sont des auxiliaires précieux. Dans ce type de configuration, la médiation peut alors passer de la tragédie à la comédie... Ces références au théâtre et au conte sont pour moi pertinentes dans une double optique : A la fois, elles m'ancrent, car elles me permettent de tisser des liens avec ma pratique amateure (au niveau de la posture, de la technique : de jeu, corporelle, vocale, de scénographie...), dans une « réciprocité nourrissante ». Mais elles sont aussi, sur le plan littéraire, des ressources (à cet endroit, le mot est approprié), des propositions (d'auteurs) qui m'invitent explorer, à questionner presque de façon « merveilleuse » (dans le sens : qui serait inexplicable de façon « naturelle »), ce qui se passe en médiation. Il m'est arrivé quelquefois, de penser ou de dire, au sortir d'une plénière : c'est fantastique ce qui s'est passé...

II. La temporalité – La méthodologie- Le cadre

La Temporalité



La médiation est une dérivation du temps quotidien des personnes, mais sa finalité est bien de leur permettre d'y retourner. C'est une parenthèse temporaire dans leur vie. Ils ne savent pas où elle va les emmener et combien de temps cela va prendre. J'ai tendance à penser que le temps est toujours propice à la médiation. Pour les médiés, elle permet d'intégrer le dispositif, de pouvoir cheminer, individuellement ou collectivement.

Le temps et sa perception en médiation sont des aspects à prendre en considération. Ils impactent à la fois les médiés, le médiateur et ce, dans une double dimension. A la fois sur la durée «intégrale» (de son origine à sa conclusion) synchroniquement mais par petites touches, diachroniquement. J'ai compris, il y a quelque temps, qu'il fallait distinguer « la » médiation, « d'une » médiation, dans la mesure où il peut y avoir plusieurs médiations (diachronies) dans « la » médiation. Cela ne se manifeste pas forcément par des

plénières, nous l'avons vu, d'autres « modalités » peuvent en faire partie (mails, contacts téléphoniques). Une médiation doit s'inscrire temporellement avec la nécessité d'une fin.

Pour le médiateur, la temporalité permet de prendre du recul sur certaines situations, de les questionner, d'avoir recours à une analyse de pratique pour en cerner certains tenants et aboutissants, faisant sens. La situation 4, en est une bonne illustration pour les médiés. **Mme O a des problèmes de santé et doit se faire opérer. Cela ne lui permettant pas de répondre favorablement à la demande de médiation de Mme F rapidement. Elle souhaite néanmoins qu'une plénière ait lieu. La date est calée de nombreux mois après que cette situation nous ait été aiguillée. Mme F lors de la première plénière : « Cela fait cinq mois que j'attends cette rencontre pour pouvoir récupérer le support vidéo ».**

On perçoit à ce moment-là, l'impatience, le fait qu'elle ait dû « ronger son frein » pour attendre la médiation. Dans le même temps, je suis tentée de croire (a posteriori) que ces cinq longs mois, lui ont permis de préparer et penser cette future rencontre. Mais de son point de vue, il peut aussi s'agir d'une période de latence.

Cette pause dans le conflit, cette trêve, que nous incitons à faire pour laisser une chance à la médiation d'aboutir est, à mon sens, salutaire : elle incite les médiés à faire un « arrêt sur image » et détourne la temporalité « normale », (la dérivation, nommée plus haut). En tant que médiatrice, elle me questionne de cette façon : quelque chose est-il déjà en train de se passer pour eux, dans ce temps « d'attente» de la plénière ? *« Réduire la violence n'est pas réduire le conflit ou le nier, c'est transformer un comportement en pensée »* écrit Claire Denis (2001, p. 25). Cette attente de la médiation permet à la personne d'entrevoir une porte de sortie, elle sait qu'elle a été entendue et elle commence déjà à se mettre « au travail », comme en gestation. La violence qu'elle a en elle à l'égard de sa voisine peut alors se penser et être traduite en mots lorsqu'elle sera en présence. La perception du temps pour Mme O a dû être tout autre, prise dans ses soucis post-opératoires.

Pendant « une » médiation, le temps est aussi crucial. Non seulement par ce qu'elle a une « schématisation type », a priori (par exemple par le modèle de la roue de Fiutak, inspirée de Fisher et Ury) même si l'on sait qu'elle ne s'applique pas de façon linéaire... Mais aussi parce qu'il y a superposition de strates temporelles. On y aborde le passé avec les récits, on y parle du présent et on essaye d'envisager un avenir. Gérard Genette précise que le récit « *est une séquence deux fois temporelle... : il y a le temps de la chose racontée et le temps du récit (…) Cette dualité nous invite à constater que l'une des fonctions du récit est de monnayer un temps dans un autre temps »* (1972, p.77). Il ajoute qu' *« un énoncé narratif n'est pas seulement produit, il peut être reproduit, répété une ou plusieurs fois (…) rien n'empêche de dire (…) »*(ibid p.145). Ces allers-retours, que le médiateur va proposer aux médiés, vont leur permettre d'appréhender leur situation, non plus dans un déroulé « à plat » mais de façon circulaire. Cette occasion leur offre la possibilité de retraverser dans le présent, ce qui s'est passé pour eux dans le passé commun du conflit.

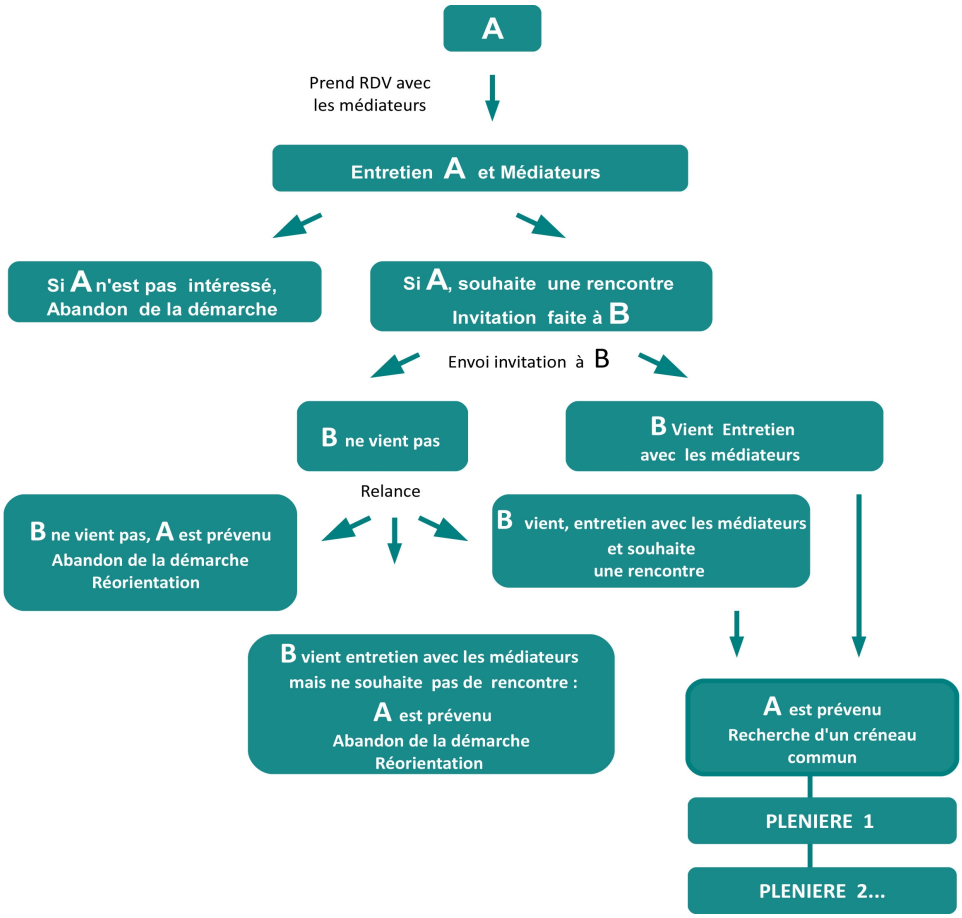
Ils accèdent ainsi à leur présent du passé.

La méthodologie

Voyons à présent la méthodologie en médiation conventionnelle, dont on peut dire qu'elle est très normée. Dans l'association dans laquelle je pratique, la « saisine » est souvent identique :

- Soit les personnes ont trouvé l'information par elle-mêmes (affiche, plaquette, site internet...)
- Soit elles ont été relayées (par la police nationale lors du dépôt d'une main courante, par les services de la ville, par leur bailleur social, à la marge par leur syndic).

Les personnes contactent alors le secrétariat de l'association pour prendre rendez-vous sur une permanence ayant lieu dans leur quartier (tous les 15 jours). Au delà de l'aspect temporel évoqué, qu'est-ce qui permet de dire que ce dispositif (agencé d'une certaine manière) est un soutien à la posture ? Dans l'association, je le perçois comme une méthodologie très « pratique » (savoir que faire dans telle ou telle situation) mais aussi comme un soutien à notre éthique. Respecter, à titre d'illustration, le consentement «libre et éclairé » des personnes à venir en entretien ou pas ; leur laisser la possibilité en cours de chemin de faire marche arrière. Pour les médiés, il laisse une grande liberté. Virginia Satir rappelle que « *le processus évite les dichotomies, puisqu'une personne peut à la fois être X à un moment du temps et Y à un autre* » (1971, p.235). Même si son champ de travail était la thérapie, il y a, pour la médiation cette possibilité également.



Dans l'association, il y a un usage qui rajoute de la complexité à cette méthodologie. Si les hasards du calendrier où les disponibilités ne permettent pas que les médiés soient vus par le même binôme, de courts entretiens seront effectués juste avant la plénière. Le but de cette façon de faire est que les médiateurs puissent rencontrer les deux médiés afin d'assurer un équilibre s'ils n'ont pas fait les entretiens.

Les quatre situations ont cette configuration :

Situation 1 : Je rencontre Mme Z avant la plénière

Situation 2 : Je rencontre M. et Mme C avant la plénière

Situation 3 : Je rencontre Mme E avant la plénière

Situation 4 : Nous rencontrons Mme F (ma co-médiatrice et moi) avant la plénière

Parfois, cela donne des situations un peu désopilantes puisque nous rencontrons séparément les deux médiés juste avant de nous retrouver tous les quatre pour la plénière (lorsque les contraintes d'agenda sont importantes, sur la période estivale notamment). En examinant sérieusement cette « procédure », il me semble qu'elle est d'abord précieuse pour les médiateurs (dans une pratique qui peut être occasionnelle). Pour les médiés, elle peut, peut-être, être perçue comme un gage d' impartialité renforcée : les médiateurs font pour l'un, ce qu'ils ont fait pour l'autre ? Nous nommons les choses systématiquement pour qu'il n'y ait pas d'incompréhension et ils nous en sont plutôt reconnaissants. Cela permet aussi, d'avoir le point du vue « brut » du médié et en direct (cela nous permet de ne pas nous contenter du récit qu'en a fait notre co-médiateur). Recevoir en plénière deux médiés « inconnus » pourraient être quelque peu déstabilisant pour un médiateur dont la pratique est en pointillés ; il me semble que c'est une façon de faire rassurante. En tout cas, si l'on m'avait proposé cette « formule » à mes débuts dans l'association, j'aurais très certainement répondu par la négative. Après avoir été formée, ma position est autre, je me sentirais plus à même d'être funambule. Thomas Fiutak, à ce propos, rappelle que *« moins le médiateur en sait, plus il est efficace. Ce vide sert les intérêts de tous »* (ibid, p.32).

Le procédé de médiation révèle quelque chose de l'ordre du mouvement : des trajectoires obliques, des biais détournés, un refus à un instant T qui peut se transformer en approbation des semaines après. Tout y est dynamique, pour ma part cela me maintient dans une acuité de tous les instants. Sans cesse, l'étonnement est de mise.

Le cadre

Dans ce paragraphe, il s'agira d'aborder le cadre, les règles de fonctionnement d'une plénière. Ce que j'ai à demander aux médiés de respecter pour que la médiation se passe dans de « bonnes conditions » ou « suffisamment » bonnes pour que les personnes puissent se parler et me permettent de les y aider, c'est-à-dire qui conviennent dans ce contexte, ce qui est attendu. Cette notion de cadre astreignant, m'interpelle sur les éventuelles « entorses » que les médiés pourraient y faire. Cela oblige à se poser la question de la limite (davantage encore en situation de co-médiation). Quel seuil de tolérance je m'applique lorsque les médiés repoussent les contours du cadre posé en début de médiation ? C'est une question cruciale pour moi, dans le sens où j'ai une tolérance assez importante à la zizanie. Où mettre le curseur lorsque les médiés s'emportent, que le ton monte rapidement, que les esprits s'échauffent ? Le risque en interrompant étant, bien sûr, de les couper dans leur élan et de passer à côté d'un moment qui fait sens pour eux et avancer la médiation. Reprenons la situation (hors récits) du jeune couple et de la dame avec les problèmes respiratoires.

Durant les deux plénières, la dame a eu beaucoup de difficultés à respecter le cadre. Elle prenait une place importante dans la médiation, m'obligeant sans cesse à la « recadrer » : prises de parole intempestives, interruption de ses voisins et des médiatrices, moqueries à l'égard de ses voisins, déplacement dans la pièce pour expliquer la configuration de son balcon... Il me semble, de tête, que j'ai dû intervenir une dizaine de fois à chaque plénière. Je me souviens même à un moment avoir exigé qu'elle se taise pendant 5 minutes (en plein milieu de la médiation) pour permettre à sa jeune voisine de s'exprimer. Je lui avais demandé si elle s'en sentait capable et elle avait réussi à tenir sa parole. En ce cas, pourquoi, n'avons-nous pas interrompu ?

Ce qui, je crois, nous a animées pour poursuivre, relève de plusieurs choses :

- La conviction qu'elle se comportait comme ça presque « malgré elle » ; plusieurs fois, elle s'est

excusée de nous avoir coupé la parole,

- La conviction que malgré la difficulté, cette médiation servirait le jeune couple (Pour la dame, nous avions davantage de réserves).

Ces fréquents rappels du cadre, nous permettaient aussi de montrer au jeune couple que nous tenions notre posture et que nous étions bien responsables du procédé. Cela leur ouvrait un espace pour dire. J'ai le sentiment, avec du recul, que le fait de ne rien « lâcher » vis à vis de la dame, lui a aussi servi. Là où j'avais l'impression d'avoir été dure avec elle et très peu empathique, j'ai désormais tendance à me dire que ça lui permettait de se contenir (dans la limite de ses possibilités) et de composer avec sa frustration. Une petite anecdote, dès le début de cette médiation, nous avait mis la puce à l'oreille.

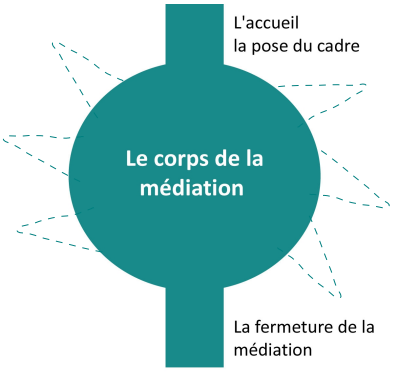
En général, lorsque nous installons l'espace, nous mettons soit notre cahier, soit un vêtement sur la chaise que nous prévoyons d'occuper pendant la plénière. Ce jour là, nous finissions de nous préparer, la dame est arrivée et j'avais laissé mon cahier sur la table basse. Il y avait 5 chaises : elle est allée s'asseoir sur celle que j'avais imaginée prendre. Je lui demande donc si elle peut se déplacer car j'ai besoin d'être à côté de J (ma co-médiatrice). Elle bougonne en disant qu'elle aimerait être « face » à ses voisins. Nous lui proposons l'une des trois autres chaises. Elle en saisit une et la déplace pour quasiment se coller à moi . Je me rappelle du regard échangé avec J qui nous confirmait à l'une et l'autre qu'il allait falloir être «solides ».

Ce petit épisode qui peut paraître dérisoire, nous questionne sur le besoin de cette dame d'être à cette place. Est-ce que ça l'aurait rassurée « géographiquement parlant » d'être en face de ses voisins ? Et auquel cas nous aurions dû entendre sa préoccupation et lui proposer de prendre notre chaise (et à nous de nous adapter). Ou s'agissait-il d'une autre place : celle qu'elle entendait prendre dans cette médiation et que nous ne lui avons pas permis d'occuper... la main-mise et sur le fond et sur la forme. J'opte aujourd'hui pour cette seconde hypothèse. Cet épisode renseigne aussi sur la co-médiation. Qu'avons nous fait de ce déplacement, J et moi ? Nous nous sommes rapprochées l'une de l'autre : pour « faire corps » et pour rétablir une équidistance avec le jeune couple. Ce cadre, outre les mots (les règles de fonctionnement posées), c'est aussi les actes que je pose avec mon corps agissant.

Claire Denis rappelle que le cadre induit quatre fonctions (ibid, p.71) :

- *« Contenante. Il est un élément stable » ,*
- *« Limitante. L'espace et le temps y sont limités »,*
- *« Symbolique. Il symbolise en acte ce que la règle dit en paroles (…) l'auto-détermination, l'interdit de la destruction, l'autonomie, l'équité, la responsabilité »,*
- *« Transitionnelle. Il correspond à un temps de passage entre un état où les personnes sont confondues et un état où elles peuvent se reconnaître comme différentes ».*

C'est ce quatrième point qu'il nous a été donné d'appréhender dans cette médiation ; avec une nuance lexicale sur les mots : ils étaient bien confondus (étymologiquement : *confondere* : anéantir, détruire puis mêler) mais pas dans la possibilité de se reconnaître (dans le sens d'avoir l'autre présent à l'esprit). Ici, il s'agissait juste de séparer, de couper. Que chacun retrouve sa subjectivité, qu'il soit moins dans l'emprise de l'imaginaire de l'autre.



Pour clore ce point, un schéma dont je ne suis pas à l'origine et pour lequel la source m'échappe. Néanmoins, je le mentionne car il a été important pour moi. Il m'a permis de comprendre la non-directivité sur les échanges mais la directivité sur le processus, et ce, dans le laps de temps d'une plénière.

Comment à l'ouverture mais aussi à la fermeture de la médiation, j'ai à être directive et comment en chemin les limites peuvent être élargies. J'y ai ajouté les pointillés pour matérialiser les incursions des médiés (volontaires ou non). Dans ma petite expérience, il ne m'est jamais arrivé de devoir interrompre une médiation parce qu'un des médiés transgresse le cadre. J'imagine que mon signal d'alerte se manifestera si je pense que mes limites sont atteintes. Ou si de l'insupportable pour moi se manifeste. Si je considère que je suis le cadre et que mes limites sont atteintes, les toucher et interrompre la plénière (au service de quelque chose) : c'est aussi faire tiers. Le recours à de l'analyse de pratique, voire à de la supervision (avec un professionnel) me serait, en ce cas, sans doute d'un grand secours.
C'est à cet endroit, précisément que j'ai à me positionner :

- Sont-elles (les entorses au cadre) bénéfiques ou pas pour eux (l'un d'eux) ou le processus ? Et auquel cas mon inconfort passe après.
- Sont-elles dangereuses ou pas pour eux (l'un d'eux) ?
- Sont-elles supportables ou pas pour eux (l'un d'eux)... et pour moi ?

III. Le verbal

Pour aborder ce point j'aimerai, prendre le temps (et l'espace) de citer le préambule à « un mot pour un autre » l'une des pièces de la comédie du langage de Jean Tardieu (1987, p.9).
« Vers l'année 1900 -époque étrange entre toutes- une curieuse épidémie s'abattit sur la population des villes, principalement sur les classes fortunées. Les misérables atteints de ce mal prenaient soudain les mots pour les autres, comme s'ils eussent puisé au hasard les paroles dans un sac (…)
Ce fait historique - hélas, contesté par quelques savants - appelle les remarques suivantes :
Que nous parlons souvent pour ne rien dire,
Que si, par chance, nous avons quelque chose à dire, nous pouvons le dire de mille façons différentes,
Que les prétendus fous ne sont appelés tels que parce que l'on ne comprend pas leur langage,
Que dans le commerce des humains, bien souvent les mouvements du corps, les intonations de la voix et l'expression du visage en disent plus long que les paroles, et aussi que les mots n'ont, par eux mêmes, d'autres sens que ceux qu'il nous plaît de leur attribuer (…).
Cette légère digression me permet d'ouvrir ce paragraphe sur le langage verbal en partant du postulat que l'autre s'exprime avec un langage qui m'est étranger. J'ai à penser, lorsque j'aborde une médiation : « Je sais que je ne sais pas ce qui va se dire » (quelle que soit la manière de dire). Partant de ce principe, je considère mon activité de médiation comme une sorte de jeu de pistes linguistiques. Je vais avoir à en explorer certaines, d'autres seront sans issue ou caduques, mais avec la vigilance de le faire au service des

médiés. Je ne dispose que du langage pour accompagner une médiation. A cet endroit, distinguons-le de la langue. Ferdinand de Saussure le définit comme tel : *« Le langage est multiforme et hétéroclite »* (1995, p.25).

En médiation, j'ai donc à mobiliser un langage protéiforme : verbal, non-verbal, para-verbal... Pour F. De Saussure : *« La langue n'en est qu'une partie déterminée (du langage) (…) c'est un produit social de la faculté du langage et un ensemble de conventions nécessaires »* (ibid, p.25). « *Elle n'est pas une fonction du sujet parlant, elle est le produit que l'individu enregistre passivement »* (ibid, p.30). Il poursuit en la distinguant clairement de la parole qui « *au contraire est un acte individuel de volonté et d'intelligence »* (ibid, p.30). Cette différenciation est fondamentale car c'est bien avec la parole des médiés que je vais travailler : un « geste verbal » concret de leur langage marqué d'une double signification. A la fois, l'acte du langage articulé et l'engagement, la promesse (donner sa parole). Edgar Morin écrit que *« Chaque phrase nous oriente dans un monde qui d'ailleurs n'est pas donné tel quel, une fois pour toutes, mais apparaît lui-même construit mot à mot, l'expression la plus insignifiante apportant sa contribution à l'œuvre de réfection permanente »* (2000, p.35). Cette construction progressive de la parole s'élabore dans la pensée des médiés, qui la traduisent en mots au fil de la médiation. Alain Bentolila rappelle que *« Le monde parlé n'est pas le monde perçu, c'est le monde transformé par le pouvoir de l'intelligence humaine ; c'est un monde que l'homme soumet au pouvoir de sa pensée ; il le crée en le disant »* (2016 p.149).

En tant que médiatrice, mon objet est d'encourager la parole, la « vraie », celle qui implique (contrairement au discours qui relève davantage du bavardage), de faire entendre aux personnes ce qu'elles sont en train de dire : pour elle et pour l'autre. Hélène Bonnaud rappelle que Jacques Lacan : *« Au mot, « mot » a substitué le mot « signifiant » (parce que cela) signifie qu'il prête à équivoque, c'est-à-dire à toujours plusieurs significations possibles »* (2013, p.24). Relever les signifiants, les faire expliciter aux médiés est un levier important dans une médiation : il s'agit comme l'écrivait Roland Barthes de clarifier « *le rapport entre deux termes, un signifiant et un signifé (…) Ce rapport porte sur des objets d'ordre différent (...) Il y a donc corrélation qui les unit : le signifiant, le signifié et le signe qui est le total associatif des deux premiers termes ».* (1957, p.185).

Il ajoute qu'un *« signifié peut avoir plusieurs signifiants : c'est notamment le cas du signifié linguistique (…) il a à sa disposition une masse illimité de signifiants »* (ibid, p.192). Prenons la situation 4 et le **« support vidéo »** mentionné dans un premier temps par Mme F. Pour elle, de ce que nous en avons compris, il s'agit de la captation vidéo que Mme O a faite lors de leur altercation.

Ce support vidéo se matérialise par une séquence contenue sur une carte SD ou la carte mémoire du caméscope de Mme O ; ou alors c'est l'objet (caméscope) même puisqu'elle en dit après « **le support avec lequel vous avez filmé ».** C'est, en tout cas, ce qu'elle souhaite **récupérer**. Lors de son récit initial, elle le mentionne. Mme O, à l'écouter, **a l'air désemparée, elle tombe des nues.** Son étonnement, le fait qu'elle soit décontenancée pointent cette *« masse illimitée de signifiants ».* Qu'est ce que ces deux mots veulent dire pour Mme O ? (davantage encore puisque l'on commence à se douter que sa perception était amoindrie par la prise médicamenteuse).

Pour elle, c'est l'amie de Mme F qui l'a filmée avec son téléphone portable au niveau du visage , est-ce cela le support ? Le mot support est lexicalement intéressant à creuser : *« Le fait, l'action de supporter, l'action de subir mais aussi un appui un soutien d'une chose pesante ou un élément concret, matériel qui sert de base à une œuvre...»* (Le Robert). Il est lui même porteur d'équivoque. De quoi parle Mme F ? Il y a certes cette équivoque, mais symboliquement « parlant » qu'est ce que cette vidéo représente pour Mme F ?

Ce qu'elle dit c'est « **Si j'ai déposé plainte, c'est que là c'était allé trop loin, ma fille c'est la chose la plus**

importante pour moi ; je l'ai aussi fait pour protéger mon amie et son petit garçon » . On peut se dire à cet instant, que penser l'existence de cette vidéo (et son éventuelle diffusion) n'est pas soutenable pour elle. Se rendre compte que des images de sa fille (« dérobées ») circulent sur internet est insupportable.
Cela interroge aussi le signifiant « vidéo », c'est ce qui a été filmé qui importe. Ce que nous venons d'écrire sur sa fille mais peut être aussi les mots employés par Mme O, audibles sur la bande sonore : l'association à Daech, au djihad...
L'urgence ici, et c'est le chemin que nous avons pris, consistait à aller leur faire retraverser cette altercation. Pour que ces deux femmes (surtout Mme O) puissent mettre des mots sur ce qu'elles avaient vécues ce jour-là. Georges Gusdorf écrit que *« Nommer, c'est appeler à l'existence, tirer du néant. Ce qui n'est pas nommé ne peut exister de quelque manière que ce soit »* (1977, p.35). Sans ce travail, Mme O aurait été dans l'impossibilité de faire exister ce moment en prenant en compte toutes les réalités subjectives (la sienne, celle de Mme F, et celle de l'amie de Mme F, rapportée par cette dernière).
Pouvoir nommer lui a permis aussi de comprendre Mme F et en corollaire sa demande : récupérer cet objet (le support vidéo), s'assurer en tant que mère que ces images de sa fille ne circulent pas (en préserver l'intégrité).
Edgar Morin rappelle que *« la compréhension induit une connaissance de sujet à sujet »* (2000, p.115). Elle offre la possibilité de reconnaître l'autre et le langage en est le vecteur. On voit bien à quel point l'acuité du langage est importante en médiation, pour les médiés mais plus encore pour le médiateur. Lev Vygotski donne un éclairage intéressant à ce sujet : *« Le langage intérieur est un langage pour soi. Le langage extériorisé est un langage pour les autres... Il est un processus de transformation de la pensée en paroles, sa matérialisation, son objectivation. Le langage intérieur est un processus en sens inverse, qui va de l'extérieur à l'intérieur, un processus de volatilisation du langage dans la pensée.* (1998, p 442-443). Nous avons déjà évoqué « la petite voix intérieure » ; elle est ce « *langage intériorisé »* et c'est en la rendant *« langage extériorisé »* que le médiateur touche à la quintessence de son activité : faire nommer, nommer pour les autres et pour lui-même ; en ce sens que cela permet de faire quelque chose de ce que chacun perçoit du mot. A cet effet, l'usage des figures de style peuvent être très utiles en tant que médiateur mais aussi pour les médiés, la comparaison mais surtout la métaphore ; elles transportent, déplacent, examinent les ressemblances.
Dans la situation 1 :
Nous : « M. T, pour vous ce serait insupportable d'être rappelé à l'ordre ? Comme si vous étiez un petit enfant pris avec le doigt dans le pot de confiture » ?

M. T : « C'est ça, c'est ça » !

Dans une situation collective (déjà évoquée), l'un des participants : **« ils se conduisent comme des seigneurs, nous on est les vassaux, c'est un royaume ici, ils ont le pouvoir et nous on exécute ».** Ces analogies permettent de donner un sens plus frappant à l'idée des personnes qui les prononcent. Comme une évidence qui sera plus facilement comprise. « *La précision et le flou qui entourent une métaphore »* permet selon D. Lefeuvre *« de caresser par les mots d'insupportables souffrances »* (2008, p.123). Cela renvoie systématiquement ce monsieur à sa condition, à une lutte de classe très prononcée pour lui dans son cadre de vie.
Dans une autre situation collective :
Je suis avec K un médiateur avec lequel je n'ai jamais pratiqué, il est expérimenté, ancien dans l'association. Nous recevons quatre jeunes hommes vivant dans deux colocations voisines (l'une au dessus de l'autre). Ils sont quatre dans chaque appartement. Les rapports entre certaines de ces

personnes sont très tendus. Des problématiques personnelles se mêlant à des préoccupations collectives. Il y a de part et d'autre de la souffrance, pour certains, liée à des ressentis de « harcèlement » ou au bruit, qualifié de « torture phonique ». Cette image très forte invite à l'explicitation : ce que K a fait **: c'est fort, ces mots...** Clarifier le sens que l'émetteur met dans cette expression mais aussi questionner comment l'autre l'entend : **quand vous entendez B dire ça …?**

Cela m'amène à évoquer la façon dont le langage est conçu et perçu. Il y a dans le schéma de construction de la pensée une sorte de déperdition : entre ce que je pense, ce que j' imagine dire, ce que je dis vraiment et la façon dont l'autre le comprend, il y a parfois un énorme fossé. C'est lui que le médiateur doit rendre visible ; et en ce cas que les personnes puissent dire qu'elles n'ont pas vécu la chose de la même manière. Pour préciser ce point, je m'appuierai sur les travaux de Roman Jakobson. Il a notamment défini les fonctions du langage dans la communication (1963, chapitre XI p.209-247) :

- *« La fonction phatique » :* qui est là pour établir, prolonger ou établir la communication avec le destinataire (discussions anecdotiques ou de politesse),
- *« La fonction référentielle ou informante »*. Elle apporte au destinataire la connaissance de faits. Le sujet même de cette communication est le message,
- *« La fonction expressive (ou émotive) » :* elle appartient au destinateur et traduit ce qu'il ressent,
- *« La fonction conative » :* elle est dirigée vers le destinataire et oriente l'action de ce dernier ; elle met l'accent sur lui en cherchant à le contraindre à dire ou faire quelque chose,
- *« La fonction poétique » :* elle est tournée vers le message, sur sa forme esthétique (valeur rythmique, sonore par exemple),
- *« La fonction métalinguistique »* : elle permet de questionner le langage lui même, de le faire évoluer. Également d'assurer que le code des deux locuteurs est bien le même.

Au cours d'une médiation, ces six fonctions se combinent et s'articulent. Il me semble toutefois que les fonctions expressive et conative ont besoin d'être exacerbées davantage que dans tout autre contexte de communication, pour les médiés. Elles vont permettre de clarifier les messages qu'ils veulent faire passer.

Pour le médiateur, c'est bien la fonction métalinguistique qui prime. Dans la situation 3 :

L : « A quoi faites vous référence, Mme E » ?

Nous : « Qu'est ce que ça veut dire pour vous être voisin(e) »?

Qu'est-ce que vous faites entendre lorsque vous dîtes ça ? Telle est ma préoccupation lorsque je questionne dans le but de mettre en réflexion, de faire éclaircir. Dans la situation avec les colocataires (nous les appelions par leurs prénoms, en les vouvoyant) :

Moi : « B, je vous vois soupirer, là » ou plus loin « H, je vous vois hocher la tête... » (de droite à gauche).

Ici les mots de Jean Tardieu « *les mouvements du corps, les intonations de la voix et l'expression du visage en disent plus long que les paroles »* font sens. La fonction « méta » du langage peut s'adresser partout : aussi bien au « verbe » qu'au non et/ou para-verbal.

« Des gestes, des regards, des postures évocatrices de douceur, de sécurité, de solidarité, d'approbation ou de menace, de peur, d'inquiétude. Le corps est une caisse de résonance et un outil d'expressions diverses » écrit D. Lefeuvre (2003, p. 128). Complétons avec le para-verbal, en somme, tout ce qui dans le langage verbalisé concourt à l'émission phonique. Le timbre, l'articulation, l'intonation, le rythme, l'accent... Même si ces aspects sont difficilement perceptibles dans des récits comme ceux proposés dans ce mémoire, il n'en reste pas moins qu'ils peuvent influencer la médiation. Je suis assez sensible à ces éléments dans les voix

des personnes et avec toute ma subjectivité, certaines peuvent soit me crisper, soit m'être agréables. **Très récemment alors que je co-médiais avec L, nous recevions en plénière deux femmes d'âges et de cultures différentes. La première s'exprimait avec une voix puissante, un peu éraillée, chargée en décibels. La seconde avait un très fort accent et un débit saccadé nous obligeant, pendant l'entretien préalable, à bien tendre l'oreille pour bien comprendre ce qu'elle disait. Lorsqu'elles ont l'une et l'autre accepté de venir en médiation, nous nous sommes dit qu'il allait falloir être très concentrées ! Que cela, peut-être, allait tourner à la cacophonie. Au final rien de tout cela n'est arrivé, ce fut l'harmonie, elles se sont accordées : pour le plus grand plaisir de nos oreilles et de la médiation.** Boris Cyrulnik dit de la parole éthologique *« qu'elle est faite de sonorités, de mélodies rythmées, par des silences, dans un co-texte de mimiques faciales, exprimant des émotions verbales, des gestes soulignant ou contredisant le discours et de postures donnant la parole à l'espace »* (1995, p.112).

Tout est donc langage lorsque j'exerce mon activité de médiation. J'ai à être en alerte constante au niveau auditif, visuel, kinesthésique. Cette triple dimension, abordée ici, me permet de cerner les médiés dans leur globalité et leur singularité propres. Pour finir sur ce point, quelques mots d'A. Bentolila à propos de la langue, certes, mais qui pourraient être extrapolés au langage tout entier et à la médiation : *« La langue n'est pas faite pour parler à ceux que j'aime ; elle est faite, j'ose le dire, pour parler à ceux que l'on n'aime pas, pour leur dire des choses qu'ils n'aimeront sans doute pas mais qui nous permettront peut être de vivre ensemble. »* (ibid, p.161).

IV. L'humour

Pour clore ce chapitre, je souhaitais aborder l'humour en médiation. Je l'utilise de plus en plus souvent (l'assurance grandissant) et son utilité m'apparaît indéniable. Qu'il vienne des médiés ou du/des médiateurs, il m'est devenu précieux alors que j'avais tendance à m'en méfier. Je craignais, en riant avec les médiés, d'être dans une forme de connivence avec celui ou celle à l'origine d'un bon mot par exemple.

Marie Anaut en donne cette définition : *« Il correspond à l'art de savoir dégager les aspects plaisants, cocasses et insolites des situations de la vie courante, mais aussi des vicissitudes de l'existence »* (2014, p.17). Groucho Marx dit de lui que c'est *« le raisonnement devenu fou ».* Il y a donc dans l'humour une intentionnalité ce qui n'est pas le cas du rire qui peut être provoqué de manière inopinée. Néanmoins, nous ne sommes pas sensibles à toutes les formes d'humour et en médiation certains risqueraient d'être peu opportunes (je pense à l'humour noir, cynique, à l'ironie notamment).

Henri Bergson dans son essai sur la signification du comique (1993, p.9) écrit ceci : *« Quand un certain effet comique dérive d'une certaine cause, l'effet nous paraît d'autant plus comique que nous jugeons plus naturelle la cause ».* C'est un cas de figure qui m'est arrivé plusieurs fois en entretien ou en plénière. Lorsque le médié ou le médiateur n'a pas conscience que son propos va ou peut susciter le rire.

Dans la situation des colocataires, je suis avec K, médiateur qui appartient à la génération précédent la mienne. Lors de la deuxième plénière, l'un des jeunes hommes accuse l'autre de l'avoir « trollé ». Ils poursuivent leur échange (assez houleux à cet instant), je les interromps pour leur demander une précision d'ordre lexicale. Je suis perplexe et amusée à la fois.

Moi : Excusez moi, mais qu'est-ce que ça veut dire troller ? Je sais bien, on n'est pas de la même génération, il faut que vous m'expliquiez là...

K : Eh dis donc, c'est pas une question d'âge, même moi je sais ce que ça veut dire ! *Nous rions tous de bon cœur.*

L'un des jeunes hommes : en gros c'est pourrir quelqu'un sur le net !

K : Bon après cette petite parenthèse humoristique involontaire qui a bien fait rire tout le monde, on reprend …

Pour faire du lien avec le paragraphe précédent sur le langage (verbal), H. Bergson écrit qu' « *Il faut distinguer entre le comique que le langage exprime et celui que le langage crée... Le second souligne la distraction du langage lui-même. C'est le langage lui-même qui devient comique »* (ibid,p.79).

Dans cet exemple, c'est à la fois le langage qui était comique pour moi, d'autant plus que lors de la plénière précédente, ils avaient aussi utilisé un mot que je ne connaissais pas (dont j'avais à peu près deviné le sens). Je me suis dit, « ça recommence » en riant intérieurement. Mais c'est aussi le comique créé par K avec sa remarque sur le « choc » qui n'est finalement pas générationnel ici (ce que je pointe) mais plutôt culturel (l'ensemble des connaissances qu'ils - les jeunes hommes et K- ont sur l'usage d'internet, notamment en terme de pollution de forums, de réseaux sociaux... que je n'ai visiblement pas !).

La première phrase de K, venue inopinément, crée le paradoxe et c'est ça qui va déclencher l'hilarité. Il aurait pu répondre à ma question alors que j'étais à mille lieues de me dire qu'il en connaissait la signification (et dans le même temps, de me dire qu'il est peut être féru d'informatique, de nouvelles technologies). Cette situation est cocasse, car elle repose aussi sur les stéréotypes des uns et des autres.

Sa deuxième phrase rappelle ce que Bergson dit du rire *« qu' (il) doit donc être quelque chose de ce genre, une espèce de geste social »* (ibid, p.15). En la disant, il méta-communique sur ce que l'on vient de vivre tous les six et vient faire « société » à cet instant. Cet instant de rire partagé devient un *« phénomène qui s'inscrit dans la relation à l'autre, au groupe et à la communauté humaine. Il représente donc un facteur puissant de sociabilité, on peut donc l'aborder à partir de ses fonctions sociales de relation et de communication »* (Anaut, ibid, p.66). Cette situation des colocataires, vient également illustrer les réserves que j'ai émises sur une forme d'humour plutôt freinante en médiation.

Parfois, la frontière entre l'humour et le sarcasme ou la causticité est mince. L'un des protagonistes de cette médiation se targuait d'avoir ce genre d'humour, ses voisins ne partageant pas son point de vue... pour eux, ses mots relevaient plus de propos injurieux, insultants que comiques. M. Anaut distingue clairement deux sortes d'humour : *« L'humour constructif agit comme une impulsion vitale et renforce les liens aux autres, alors que l'humour destructif conduit à l'exclusion (ou auto-exclusion) en désagrégeant les liens relationnels »* (ibid p.81). C'est bien l'humour constructif qui m'importe lorsque je suis médiatrice. J'ai à l'utiliser comme un outil supplémentaire au service de cette *« impulsion vitale »* qui nous relie.

J'ai tendance à me dire qu'un humour « ingénu », fait d'une naïve sincérité pourra toujours me servir dans des situations complexes ou pour me sortir d'un faux pas ; il permet de reconnaître et nommer mes maladresses, mes erreurs, d'être transparente avec les médiés, tout en étant bienveillante avec eux et moi-même. L'auto dérision peut aussi avoir cette fonction. Beaumarchais faisait dire à Figaro dans le Barbier de Séville en 1775 : *« Je me presse de rire de tout avant d'être obligé d'en pleurer ».* Pour le médiateur et les médiés, l'humour est un mécanisme de défense dans des situations de difficulté ou de détresse.

Marie Anaut, à nouveau, en détaille les principales ressources :

- *« Les aspects bénéfiques dûs aux émotions positives qu'elles génèrent sur le sujet,*
- *L'attractivité sociale et son influence positive dans le cadre de la communication et l'établissement de liens sociaux affectifs,*
- *Les aspects cathartiques et le soulagement ou la décharge des tensions »* (ibid, p.117).

Un court extrait de la situation 3, lors de l'entretien de M. W est assez parlant, sur ce dernier point :
Il dit qu'il n'est pas violent même s'il est excédé. Il rajoute qu'il aurait de bonnes raisons d'être violent, que Mme E a de la chance d'être tombée sur lui, car ça en aurait rendu plus d'un violent !
« Je me sens jugé sur mon mode de vie », dit-il. Il explique qu'il ne comprend pas cet aspect alors qu'elle est toujours là, elle aussi, et ne semble pas travailler. Il ajoute « Ce n'est pas ma mère... Je n'ai pas de comptes à lui rendre, de toutes façons, ma mère ne ferait jamais ça » ! ***Nous rions tous les trois.***
M.W vient ici nommer cette violation de vie privée, et un parallèle qui pourrait lui rappeler que les relations qu'ils ont, sa compagne et lui avec Mme E, les enferment dans quelque chose de totalement infantilisant. On imagine très bien, à cet instant, le caractère insupportable de cette « surveillance», alors qu'ils sont jeunes adultes, récemment mis en ménage, construisant leur vie à deux. La remarque sur sa mère et notre rire lui succédant, sont venus épurer ce (re)sentiment de M.W. La spontanéité de ses mots est aussi là pour dire qu' *« Il (le rire) part tout seul, véritable riposte du tac au tac. Il n' a pas le loisir de regarder chaque fois où il touche »* (Bergson, ibid, p.151).
Pour conclure sur ce point et faire du lien les propos de M.W, j'aimerais citer une dernière fois Marie Anaut (ibid, p.22) : *« Par le rire, l'humain canalise cette inclivation à la violence naturelle, il la réoriente de manière socialisée ».* Comme si ce médié avait fait sienne cette citation...

CONCLUSION

Au terme de cette exploration, il m'apparait toujours aussi complexe de définir, précisément, comment cette posture de médiateur s'assimile. Nous avons vu que de nombreux phénomènes étaient à l'œuvre : tant cognitifs, émotionnels, physiques que psychiques. Ce sont bien ces actes de l'esprit et du corps qui, tout entiers, permettent l'appropriation des connaissances, des compétences à acquérir en tant que médiateur. Il me paraît évident, à présent, que c'est un engagement pluri-dimensionnel de l'être ; c'est bien ce qui fait « la » singularité de chaque médiateur. Tout ce qui me constitue est une rencontre entre mon dedans et le dehors qui va pouvoir s'y entremêler, s'y joindre et l'enrichir pour me permettre d'être encore plus efficiente en tant que médiatrice (au sens philosophique : qui produit un effet). Écrire ce mémoire m'a permis de penser ce dialogue entre l'intérieur et l'extérieur : quel seuil de porosité, voire de perméabilité, je définis pour moi ? J'ai le sentiment que je n'ai plus besoin d'être totalement hermétique au dehors (celui venant des médiés par exemple), que je peux m'autoriser à être touchée, vulnérable, authentique et c'est précisément en accueillant ce dehors, qui peut m'être inconfortable ou désagréable, que je gagnerais aussi en dedans.

J-P Bonafé-Schmitt écrit que *« La médiation est souvent définie comme un art et on serait tenté de partager ce point de vue dans la mesure où elle implique un savoir-faire, des aptitudes, une démarche qui dépassent la simple acquisition de techniques de gestion de conflits »* (ibid, 1992, p.197). L'art se définit comme *« l'expression, par les œuvres de l'homme, d'un idéal esthétique ou l'ensemble des activités humaines créatrices visant cette expression »* (le Robert). Lorsque je suis médiatrice, c'est cet idéal relatif à la beauté qui peut m'animer. C'est aller au-delà des passions, des positions, dans le conflit, qui peuvent être destructrices, enfermantes et réductrices pour les personnes ; c'est pour moi voir que chacun la porte en lui en tant qu'humain (la beauté). C'est aussi, dans cette perspective humaniste, favoriser une interaction qui permette d'entrevoir, dans l'altérité, cette part (même infinitésimale) en l' autre et parfois s'y connecter si c'est possible pour les personnes. Ce qui me touche lorsqu'un « moment de grâce », de reconnaissance réciproque est palpable.

L'esthétique se définit étymologiquement comme la science du sensible. La polysémie de ce mot est intéressante : *« qui peut être perçu par les sens »* ou *« aptitude à ressentir profondément les sentiments »*. Plus je pratique, et plus je me dis que cette posture s'incarne avec tous mes sens ; ils me guident, m'alertent. Pour reprendre Montaigne, cité en incipit de ce mémoire, ils me permettent de me « *raviser et de me corriger, d'abandonner un mauvais parti ».* C'est bien dans cette démarche itérative, qu'au fil des mois, la perception que j'avais de l'assimilation de la posture s'est affinée. C'est comme si tout mon travail n'avait été que paradoxe : dans un premier temps identifier mon socle, *« les appuis »* (cf. citation de J-F Six) pour en faire *« mes armes »* et dans un second temps, après avoir pris conscience de ce phénomène, complètement m'en détacher et finir « désarmée » : mais dans un lâcher prise, nouveau pour moi dans ce contexte, et tout à fait serein. Si cette posture s'acquièrt et qu'elle fait l'objet d'une validation à la fin du cursus de ce certificat de compétences, c'est bien dans sa « praxis » (et dans une réflexion sur cette « praxis », justement) au quotidien que je continuerai de la renforcer avec une impétuosité toujours en question, en réflexion.

Thomas Fiutak écrit que : *« Faire de la médiation n'est pas un acte anodin. La médiation a une influence sur la personnalité du médiateur. Jouer le rôle de médiateur produit un peu les mêmes effets que se regarder dans un miroir. Plus on se regarde, plus on se pose de questions »* (ibid, 2015 p.93).

C'est en m'observant pratiquer, rigoureusement et en analysant mon art (singulier) de pratiquer que je

cheminerai encore et encore. Car comme l'écrit Dominique Lecoq *:* « *La médiation consiste en un acte qui sollicite la pensée bien plus qu'il n'obéit à un processus qui serait régi par quelques méthodes »* (Ibid, p.6).

BIBLIOGRAPHIE /REFERENCES

Ouvrages :

ABOUDARHAM.N (2015) *Le burlesque au théâtre*. Lavénure, L'entre temps, Collection « Les poings dans les poches ».

AEBISCHER.V/OBERLE.D (1990) *Le groupe en psychologie sociale.* Paris, Dunod.

ANAUT.M (2014) *L'humour entre le rire et les larmes.* Paris, Odile Jacob.

ASTOLFI J-P (2003) *Le métier d'enseignant entre deux figures professionnelles, dans Éducation et Formation : nouvelles questions, nouveaux métiers.* Issy-les-Moulineaux, ESF Éditeur.

BARTHES.R (1957) *Mythologies.* Paris, Le Seuil.

BENOUX.P (2010) *Sociologie du changement dans les entreprises et organisation.* Paris, Le Seuil.

BENTOLILA.A (2016) *Le verbe contre la barbarie.* Paris, Odile Jacob.

BERGSON.H (1993) *Le Rire, essai sur la signification du comique.* Paris, PUF, Collection Quadrige (1940 pour la première édition).

BONNAFE-SCHMITT J-P (1992) *La médiation une justice douce.* Paris, Syros.

BONNAUD.H (2013) *L'inconscient de l'enfant : du symptôme au désir de savoir.* Paris, Éditions Navarin-Le Champ Freudien.

BONNELLE.C (2016) *La dynamique du conflit : au cœur de la pratique d'une médiatrice familiale.* Toulouse, Erès.

BOUCRIS. L (1993) *L'espace en scène.* Paris, Librairie théâtrale.

BOURDIEU.P (2001) *Langage et violence symbolique.* Paris, Le Seuil.

BRETON.P (2003) *Eloge de la parole.* Paris, La découverte.

CONNAC.S (2012) *La personnalisation des apprentissages. Issy*-les-Moulineaux, ESF Éditeur.

COREM (2018) *Neutralité au pluriel Quand les médiateurs s'interrogent.* Montigny-le-Bretonneux, Médias et Médiations.

CYRULNIK.B (1995) *La naissance du sens.* Paris, Hachette Littératures.

D'URSEL.D (2010) *La médiation : entre tradition et modernité familiales.* Louvain, Presse Universitaire de Louvain.

DE LA FONTAINE.J (1991) : *Œuvres Complètes Fables, Contes et Nouvelles.* Paris, Gallimard. (1668 pour la première édition).

DE ROSNAY.J (1975) *Le macroscope.* Paris, Le Seuil.

DE SAUSSURE.F (1995) *Cours de linguistique générale*. Paris, Payot & Rivages. Pour la présente édition (1916 pour la première édition).

DENIS.C (2001) *La médiatrice et le conflit dans la famille.* Ramonville Saint- Agne, Erès.

DOLTO.F (1987) *Tout est langage.* Vertiges du Nord/Carrere.

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

FISHER.R, URY.W (2006) *Comment réussir une négociation*. Paris, Le Seuil. (1982 pour la première édition française).

FIUTAK.T (2015) *Le médiateur dans l'arène.* Toulouse, Erès. (2001 pour la première édition française).

FREINET.C (1994) *Œuvres pédagogiques, tome 1 et 2* .Paris, Le Seuil.

GENETTE.G (1972) *Figures III.* Paris, Le Seuil.

GOFFMAN.E (1973) *La mise en scène de la vie quotidienne Tomes I et II , La présentation de* soi, *Les*

relations en public. Paris, Editions de Minuit.
GOLEMAN.D (1997) *L'intelligence émotionnelle, accepter ses émotions pour développer une intelligence émotionnelle.* Paris, J'ai lu.
GOLEMAN.D (2009) *Cultiver l'intelligence relationnelle*. Paris, Robert Laffont.
GUILLAUME-HOFNUNG.M (1995) *La médiation*. Paris, Que sais-je ? PUF.
GUSDORF. G (1977) *La parole.* Paris, les presses universitaires de France (1952 pour la première édition).
HALL.E.T (1971) *La dimension cachée.* Paris, Le Seuil.
HOUSSAYE.J (2013) *Le Triangle pédagogique ou comment comprendre la situation pédagogique,* dans La pédagogie une encyclopédie pour aujourd'hui. Sous la direction de Jean Houssaye. Paris, ESF.
JAKOBSON.R (1963) *Essais de linguistique générale.* Paris, Les éditions de Minuit.
KARLI.P (2002) *Les racines de la violence : réflexions d'un neuro-biologiste.* Paris, Odile Jacob.
KELLEY.H. (1965) *Deux fonctions du groupe de référence*, *dans Psychologie sociale. Textes fondamentaux* (Ed A.Lévy) Dunod. p 139-145.
LAZARUS.R.S (1991) *Emotion and Adaptation. Oxford,* Oxford University Press.
LE MOIGNE J.L (1977) *Théorie du système général*, *théorie de la modélisation.* Paris, PUF.
LE NY. J-F (1994) *Sciences cognitives et compréhension du langage.* Paris, PUF.
LEFEUVRE.D (2008) *Le médiateur familial : quand et pourquoi ?* Gap, Edition Yves Michel.
LESSER.H (2010) *La lucidité en médiation.* Paris, Publibook.
MASLOW.A (2008) *Devenir le meilleur de soi même.* Paris, Eyrolles. (1956 pour la première édition).
MAUBANT.P (2003) *Des métiers de médiateurs aux pratiques de médiation.* Dans Education et Formation : nouvelles questions, nouveaux enjeux. Sous la direction de Jean Pierre Astolfi. Issy-les-Moulineaux, ESF Éditeur.
MAUSS.M (1950/1958) *Sociologie et anthropologie.* Paris, PUF.
MILBURN.P (2002) *La médiation : expériences et compétences.* Paris. La découverte et Syros.
MORIN.E ,PISTOLETTO.M (2015) *Impliquons nous, Dialogue pour le siècle.* Arles, Actes Sud.
MORIN.E (2000) *Les sept savoirs nécessaires à l'éducation du futur* . Paris, Le Seuil.
MORINEAU.J. (2016) *La médiation humaniste, un autre regard sur l'avenir.* Toulouse, Erès.
PIAGET. J (1946/1973) *Le développement de la notion du temps*. Neuchâtel, Paris, Delachaux et Niestlé.
PIAGET. J (1998) *De la pédagogie.* Paris, Odile Jacob.
PICARD.D, MARC.E (2015) *L'école de Palo Alto.* Paris, Que sais je ? PUF.
PICARD.D, MARC.E (2004) *L'école de Palo Alto, Un nouveau regard sur les relations humaines.* Paris, RETZ.
PRAIRAT. E (2008) *L'éthique et la morale, les enjeux d'une déontologie*. Dans Dictionnaire de l'éducation. Paris, PUF (Collection Quadrige).
PRAIRAT. E (2010) *L'autorité éducative : déclin, érosion ou métamorphose ?* Nancy, Presses universitaires de Nancy .
PROPP.V (1965/1970) *Morphologie du conte*. Paris, Le Seuil. Pour l'édition française.
REEVE J.M (2012) *Psychologie de la motivation et des émotions.* Bruxelles , De Boeck Supérieur.
ROGERS.C.R (2013) *L'approche centrée sur la personne-Anthologie de textes*. Genève, Éditions Ambre.
ROQUES.S (2015) *Dans la peau d'un acteur.* Paris, Armand Colin.
ROUSSEAU.J-J (1992) *Discours sur les Arts et les Sciences (seconde partie)*.Paris, GF.
SATIR.V (1971) *Thérapie du couple et de la famille : Thérapie familiale* .Paris, EPI Edition , Collection Hommes et Groupes.
SCALA.A. (1995) *Le prétendu droit à l'erreur .* Dans Collectif, Le rôle de l'erreur dans la relation pédagogique

(pp. 19-25). Villeneuve d'Ascq, UdReFF.
SIX.J.F (2003) *Les médiateurs.* Paris, Collection « Idées reçues », Le cavalier bleu Editions.
STIMEC.A, ADIJES.S (2004) *La médiation en entreprise.* Paris, Dunod.
TARDIEU.J (1987) *La comédie du langage* .Paris, Gallimard (pour la présente édition).
TRICOIRE.B (2002) *La médiation sociale, le génie du « Tiers »* .Paris, L'harmattan, Collection Ingénium.
UBERSFELD.A (1996) *Les termes clés de l'analyse du théâtre.* Paris, Le Seuil.
UBERSFELD.A (1996) *Lire le théâtre III, Le dialogue de théâtre.* Paris, Belin Sup.
VON BERTALANFFY L. (1973) *Théorie général des systèmes*. Paris, Dunod.
VYGOTSKI.L (1998) *Pensée et langage.* Paris, La dispute. (3ème édition, 1934-1937 pour la première édition).
WATZLAWICK.P, HELMICK BEAVIN.J, JACKSON.D. (1972) *Une logique de la communication.* Paris, Le Seuil.

Revues/ Articles :

GOETSCHEL.J, *« Théâtralité hors théâtre : pour lire Nietzsche »*. Dans Les Etudes philosophiques. 2005/2, p.145-482.
LAMEUL.G, « *La Professionnalisation. Les effets des usages des technologies d'information et de communication en formation d'enseignants, sur la construction des postures professionnelles » (recherche en éducation et formation des adultes).* Dans Revues savoirs, 2008/2 (n°17), L'Harmattan.
STARCK.S, « *La posture professionnelle : entre corps propre et corps sociaux ».* Dans Revue internationale de pédagogie de l'enseignement supérieur. 2016. Éditeur Association internationale de pédagogie universitaire.
PERRENOUD.P, « *Qu'est-ce qu'apprendre »?* Dans Enfances & Psy 2003/4 (no24), p. 9-17.
PERRENOUD.P, « *Adosser la pratique réflexive aux sciences sociales, condition de la professionnalisation ».* Dans Analyse de pratiques et attitude réflexive en formation, Sous la direction de J.F Inisan. CRDP de Champagne-Ardennes, 2004, p. 11-32.
JACOMINO.B, *« Est-ce en forgeant qu'on devient forgeron ? Dialogue entre Alain et Freinet ».* Dans Le Philosophoire 2009/2 (n° 32).

Conférences :

LECOQ.D *« Dialectique de l'expérience en médiation », Expérience et connaissance (nov 2017), PREMIS.*

Entrefilet :

LES MARX BROTHERS (1995) *Pensées, répliques et anecdotes.* Paris, Le cherche Midi éditeur.

REMERCIEMENTS

Ils vont dans un premier temps à Catherine Vourc'h qui m'a guidée dans cet exercice. Ses questionnements toujours justes, saillants, parfois déroutants m'ont été très précieux. Au-delà de son accompagnement, je voudrais souligner sa disponibilité, son implication, qui m'ont permis d'avancer comme je le souhaitais.

Un grand merci à tous les personnes ayant répondu à l'enquête sur la co-médiation (Julie, Pierre-Marie, Stella, Richard, Mary, Alain) et plus particulièrement à Alice, Hélène qui ont aussi donné de leur temps pour relire ce travail.

Un grand merci à mes chères collègues, Marjorie et Virginie pour leurs encouragements, leurs attentions.

Un grand merci à mes proches qui m'ont soutenue, de façon indéféctible au cours de ces mois d'écriture...

ANNEXES : RECITS DE MEDIATION

Ces récits ont été rédigés à partir des quelques notes prises au cours des entretiens et plénières. Néanmoins, la majeure partie de ce matériau d'études est extraite des souvenirs, des perceptions, des émotions que j'ai pu ressentir lors de ces rencontres. Volontairement, j'ai choisi quatre situations éloignées dans le temps, et les unes des autres. La question de la temporalité a été développée dans ce mémoire, ce choix me permettait donc de l'interroger. Cet aspect a pû parfois atteindre ses limites lorsque j'ai eu à me remémorer les mots prononcés par les médiés et ce, plus de 18 mois après (pour certains). Ce qui explique en partie l'inégalité quantitative des 4 écrits.

Dans ces lignes, vous trouverez deux sortes de didascalies :

-En italique : ce que j'observe

-En gras : ce que me dit ma « petite voix intérieure » ou ce que je ressens

- **Situation 1 / Madame Z et Monsieur T : Avril 2016**

Mme Z (partie A) sollicite une médiation car elle a des problèmes avec son voisin. Ce sont deux collègues médiateurs qui la reçoivent en entretien préalable. Elle est prête à s'engager dans la démarche et à rencontrer son voisin en médiation. Elle donne les coordonnés de son voisin à mes collègues et nous l'invitons 15 jours plus tard lors de la prochaine permanence.

Entretien partie B : Monsieur T

Nous rencontrons M. T (partie B) avec l'un des médiateurs qui a reçu sa voisine. C'est un homme d'environ 70/75 ans. Il nous dit qu'il est un peu surpris d'avoir reçu cette invitation mais comme c'est un homme d'honneur, il est venu. Nous lui présentons l'association pour laquelle nous intervenons et notre rôle. Il est très calme et attentif. Nous lui expliquons que nous avons rencontré sa voisine qui mentionne des difficultés de voisinage avec lui. S'engage un échange, nous commençons par lui demander depuis combien de temps il vit dans cet appartement. M. T nous dit qu'il est là depuis 3 ans environ et qu'avant il a vécu dans différents endroits, notamment à Paris (pendant 30 ans). Il est resté 19 ans dans le même appartement et n'a jamais eu de soucis avec ses voisins. Il mentionne les bonnes relations qu'il avait avec les autres voisins (des jeunes, des vieux). Il dit qu'il a toujours été habitué à vivre en appartement. Nous lui demandons de nous faire un récit de la façon dont il vit la situation avec Mme B.

M. T explique que c'est une femme de 45/50 ans qui vit seule et a une vie dissolue. La plupart du temps, elle est seule dans son appartement mais régulièrement, elle est rejointe par un homme à n'importe quel moment : le soir, dans la nuit. Il nous dit qu'elle a sûrement un bon travail, que dans la journée il n'y a personne. Ce qui le dérange, ce sont les bruits qu'ils font. Souvent ils prennent des douches à minuit, 2 heures du matin. Et à chaque fois, le monsieur s'en va et ne passe pas la nuit avec elle. D'ailleurs, M.T entend souvent, la porte d'entrée se refermer. Il nous raconte que pour lui ce n 'est pas possible de vivre «comme ça», que c'est «une mauvaise vie ça, Monsieur, Madame». Il dit qu'ils peuvent vivre à leur façon mais dans le règlement de copropriété. M. T nous explique qu'il est ancien combattant, qu'il est un homme droit. Mme Z ne vit pas comme il faut selon lui.

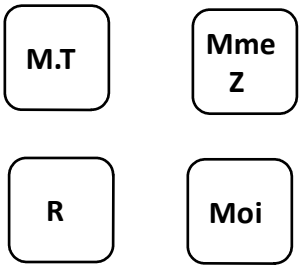
Il explique qu'il fait du bruit pour montrer son mécontentement et pour qu'ils arrêtent. Une fois, quelqu'un a sonné à sa porte. Quand il a ouvert c'était sa voisine qui lui disait qu'elle avait porté plainte contre lui pour tapage et que s'il recommençait à faire du bruit la police viendrait. M. T raconte qu'il a été choqué, qu'il ne veut pas avoir à faire avec les policiers. Il a toujours respecté la loi, il n'a rien à se reprocher. Il dit plusieurs fois qu'il est honnête, qu'il est un bon citoyen qu'il ne veut pas d'ennuis. « C'est pas possible que la police vienne chez moi, je suis un ancien combattant » . Nous lui disons que rencontrer sa voisine serait l'occasion pour lui de lui exprimer comment il avait vécu cet événement. Que nous garantirons un cadre sécure pour qu'il s'exprime et qu'il puisse dire lui même ce qu'il vient de nous raconter. M. T a à cœur de «montrer son honneur», il accepte la médiation. Il dit qu'il pense que ça sera houleux. Nous lui demandons ses disponibilités et lui proposons de le recontacter pour lui repréciser l'horaire et le jour (par téléphone), nous lui enverrons par la suite un courrier de confirmation.
Mon co-médiateur recontacte Mme Z pour lui dire que son voisin a accepté la médiation. Au regard de ses disponibilités, nous parvenons à caler la plénière assez rapidement, en fin d' après-midi, quelques jours plus tard. Comme je n'ai pas rencontré Mme B, nous l'invitons un peu avant de façon à ce que je fasse connaissance avec elle.
Nous nous retrouvons avec mon co-médiateur (R) très à l'avance de façon à préparer la médiation. C'est la première plénière que nous faisons ensemble ; nous avons par contre fait beaucoup d'entretiens tous les deux. Nous nous répartissons les prises de parole dans la phase d'accueil. Puis nous échangeons autour du maintien du cadre et du questionnement durant la médiation (qui est prévue pour durer 1h30 – renouvelable si besoin est). Mme Z arrive à l'heure, je la rencontre seule, tandis que mon co-médiateur attend M. H dans le hall du centre social.

Entretien partie A : Mme Z

Mme Z commence son récit en m'expliquant qu'elle apprécie son cadre de vie, l'environnement autour de l'immeuble, son appartement confortable. Elle y vit depuis plusieurs années, elle est propriétaire. Elle me dit qu'elle a un métier prenant qu'elle apprécie. Mme Z raconte qu'elle vit la plupart du temps seule mais qu'elle a un compagnon qui lui rend visite assez souvent. Ils ne veulent pas vivre ensemble, elle veut garder sa liberté. Elle dit que M. T lui pourrit la vie depuis quelque temps qu'il s'amuse à taper sur les tuyaux des radiateurs quand son compagnon est là ou au moment où il quitte son appartement. Mme Z ne supporte plus la situation, elle dit qu'elle est allée chez lui pour le menacer de porter plainte et de faire venir la police pour tapage nocturne. Un peu après cet événement elle a vu une affiche de l'association de médiation de voisinage et elle a pris RDV. Je lui demande dans quel état d'esprit elle est, au moment de rencontrer son voisin. Elle dit qu'elle est sûre d'elle et qu'il faut qu'il comprenne et devienne raisonnable. Elle dit que c'est un vieux monsieur, qu'il devrait être sage! Elle dit que les week-ends où elle ne travaille pas, elle part à la campagne pour être tranquille.

Plénière :

M.Z et R nous rejoignent. R a expliqué à M. T au moment de l'accueillir que j'étais en train de rencontrer Mme Z (car je n'étais pas présente au premier entretien). Ils s'installent.



En ce début de médiation, le climat est très calme. M.T ne souhaite pas enlever son manteau. Nous sommes au mois d'avril, le temps est ensoleillé. Il nous dit « ça va, ça va ».
Mme Z semble détendue. Nous débutons la médiation.

R commence par leur rappeler notre rôle pendant cette médiation. Nous sommes garants du bon déroulé des échanges. Que nous sommes là à la fois pour Mme Z et pour M. R. Que nous sommes soumis à la confidentialité et nous leur demandons aussi de respecter ça . Que ce qui va se dire entre ces 4 murs doit rester entre ces 4 murs. Nous leur demandons de se parler respectueusement et que nous serons attentifs sur ce point s'il n'est pas respecté. M. T et Mme Z acquiescent. Nous leur demandons s'ils sont bien disponibles sur le créneau entier d'1h30 comme mentionné dans l'invitation. Nous leur rappelons que la médiation est une démarche volontaire et qu'à tout moment ils peuvent arrêter. En ce cas, nous leur demanderons de nous donner la ou les raisons de cet arrêt pour refermer cet espace. Nous leur demandons de couper leur téléphone. Ensuite, nous leur expliquons le début de la médiation : que nous souhaitons que chacun, l'un après l'autre et sans s'interrompre expose la situation telle qu'il la vit. Nous leur disons qu'ils pourront échanger ensuite mais qu'il est important qu'à ce moment là, ils n'interviennent pas et coupent l'autre. Nous demandons à M. T, puis à Mme Z (en les nommant), s'ils sont bien d'accord avec ces consignes. Chacun valide. Nous demandons qui veut commencer. Mme Z le souhaite, nous nous assurons que M. T est en accord avec ça. Cela lui convient.
Mme Z dit qu'elle a demandé une médiation parce que la situation est compliquée avec M.T son voisin. Elle dit qu'elle n'a jamais eu de problèmes de voisinage avant et qu'elle se plait bien dans l'appartement et dans le quartier où elle vit. Elle dit qu'au début ça allait bien, « on se croisait dans les couloirs, on se disait bonjour, bonsoir». Mme Z dit que tout a changé depuis qu'elle a son nouveau compagnon qui vient lui rendre visite assez souvent. Elle dit que « M. T les surveille, les épie », qu'ils ne peuvent pas «vivre tranquilles». D'ailleurs, M. T se manifeste à chaque fois que son compagnon est là. Elle dit qu'elle en a assez de ses bruits à tel point qu'elle est montée le voir il y a quelques semaines pour le menacer de porter plainte et de faire venir la Police pour qu'il arrête. *Pendant son récit, elle est posée et a une voix très ferme, elle parle bien distinctement et regarde parfois son voisin. M. T a plutôt la tête baissée et nous jette un coup d'œil de temps en temps.* Mme Z dit qu'elle attend qu'il lui explique ce qui le gêne et pourquoi il agit comme ça. Elle dit que M. T devrait faire montre de sagesse au regard de son âge. Elle s'arrête. Nous nous assurons qu'elle a terminé avant de donner la parole à M. T.
Il commence son récit par dire qu'il ne veut pas d'ennuis avec la police. Que c'est «n'importe quoi» de le menacer comme ça. Il dit qu'il n'a jamais eu de problèmes avec ses voisins et qu'il a toujours vécu en appartement à Paris notamment, où il s'entendait bien avec les gens de toute sorte.
Il dit que Mme Z vit de façon « étrange », qu'il y a un monsieur qui vient la voir souvent, « le jour, la nuit et même très tard dans la nuit ». Il rajoute qu'ils prennent des douches, qu'il y a des bruits de chasse d'eau, que ça le dérange alors qu'il fait «du bruit» pour leur dire d'arrêter. Il dit qu'il est un homme droit et qu'il n'a jamais eu affaire à la police ou la justice.
Il dit qu'il veut que les escapades nocturnes s'arrêtent. *Pendant son récit, M. T semble un peu ému, son débit de parole est assez rapide, il salive beaucoup. Il nous regarde en alternance R et moi. Il n'a toujours pas enlevé son manteau.* **Il est très mal à l'aise, il est très différent de la dernière fois. Il ne la regarde pas,**

il a l'air complètement angoissé. M.T achève son récit. Nous les remercions tous les deux d'avoir exposé la situation telle qu'ils la vivent et d'avoir respecté la parole de l'autre. Nous reformulons les propos de chacun.

Mme Z, vous nous avez dit que vous appréciez votre appartement et votre quartier. Qu'au début, avec M. T vous vous saluiez dans les couloirs mais que depuis que vous aviez un compagnon ça avait changé. Que vous vous sentiez surveillés. Que vous en aviez assez des bruits de M. T et que vous l'aviez menacé de porter plainte et de faire venir la police s'il n'arrêtait pas. Vous avez aussi dit que vous vouliez comprendre pourquoi M. T fait ça. C'est bien cela ? Mme Z : « Oui ». *Hochements de tête et sourire de Mme Z.*

M. T, vous nous avez dit que vous n'aviez jamais eu de problèmes avec des voisins et que vous étiez habitués à vivre en appartement. Que vous étiez un homme droit. Vous avez rajouté que selon vous Mme Z vivait de façon étrange et qu'il y avait un monsieur qui venait la voir à n'importe quelle heure du jour et de la nuit. Que vous étiez gênés car ils prenaient des douches. Pour leur dire d'arrêter vous faîtes du bruit. *Mme Z soupire et hoche la tête de droite à gauche. M. T écoute avec attention la reformulation.*

M. T : « C'est ça, c'est ça » !

Mme Z : « Comment ça de façon étrange ? Ça veut dire quoi » ?

M. T : « Je ne sais pas moi, les allées venues le jour, la nuit, on ne fait pas ça » !

Mme Z : « Mais je suis chez moi, je fais ce que je veux, cela ne vous regarde pas, Monsieur T ».

M. T : « Si ça me regarde parce que vous faîtes beaucoup de bruit et ça me dérange » ! *Monsieur T hausse le ton.*

Mme Z : « Quand les jeunes colocataires font la fête vous ne leur dites rien » !

M. T : « Non, j'ai trop peur, s'ils sont nombreux ou alcoolisés, c'est plus vous qui me dérangez » !

Nous : « Monsieur T, qu'est-ce qui vous dérange » ?

M. T : « Quand Madame prend des douches à n'importe quelle heure ! Moi je me lave le matin, tranquillement, je gêne pas mes voisins ». *Mme Z lève les yeux au ciel.*

Mme Z : « Mais de quel droit, vous devriez me dire à quel moment je peux me laver. M. T, vous n'avez pas à interférer dans ma vie, cela ne vous regarde pas ! Est-ce que moi je vous dis ce que vous devez faire ? »

M. T : « Non mais moi je vis de façon normale ! » *Il ne regarde pas Mme Z quand il s'adresse à elle, par contre Mme Z le regarde droit dans les yeux.*

Mme Z : « Ca veut dire quoi de façon normale » ?

M. T : « Quand on est une femme de votre âge, on ne se comporte pas comme ça » !

Mme Z : « Ca veut dire quoi, ça » ?

M. T : « On reçoit pas ses amis n'importe quand, on les laisse pas repartir dans la nuit ». **C'est un peu brut comme entrée en matière, c'est parti directement dans le vif du sujet ! Pas besoin d'intervenir, c'est houleux mais ça reste gérable.**

Mme Z : « Ah, on y vient ! Mais M. T, vous n'avez pas à juger de la façon dont je vis. C'est insupportable ce que vous faites ! Vous êtes toujours à m'épier, à m'observer, à guetter mes allées et venues ! C'est ma vie, je n'ai pas à vous rendre des comptes » ! **Elle sait ce qu'elle veut cette dame, elle a beaucoup d'aplomb et de détermination ! Elle arrive à lui dire tout ça avec autorité et calme en même temps.**

M. T : « Oui oui, mais ça ne se fait pas, quand on a un ami, il doit rester jusqu'au matin. C'est quoi cette attitude, c'est normal que je fasse du bruit pour que vous compreniez » !

Nous : « Quels sont ces bruits dont vous parlez »?

M. T : « Des bruits pour qu'ils arrêtent de prendre des douches n'importe quand » !

Il ne répond pas à la question, pourquoi ?

Nous : « Vous pouvez en dire plus » ?
M. T : « Oui, des fois à minuit, des fois à 2 heures, à 4 heures ; je suis obligé de faire des bruits » !
M. T énumère sur ces doigts les 3 créneaux horaires en faisant des grands gestes. Il nous regarde l'un et l'autre comme s'il cherchait une quelconque approbation. **Mais pourquoi, il ne veut pas dire qu'il tape sur les tuyaux des radiateurs , il est de mauvaise foi ? Il manque de courage ? Je commence à être un peu agacée.**
Nous : « M. T, vous faites ces bruits pour montrer votre mécontentement c'est ça » ?
M. T : « Oui c'est ça ».
Nous : « Mme Z, est ce que vous pouvez nous dire ce qui se passe pour vous quand vous entendez ces bruits » ?
Mme Z : « Des fois ça me réveille en plein milieu de la nuit, d'autres fois, j'ai remarqué que ça se passait quand mon ami partait. Je me sens surveillée ! M. T guette tout le temps, c'est pour ça qu'un jour je suis montée pour lui dire que j'allais appeler la police » ! *Mme Z a l'air en colère, mais elle ne sort pas de ses gonds ...Elle est ferme mais en retenue.*
M. T : « La police pour ça »!
Nous : « M. T qu'est-ce que ça veut dire pour vous la police » ?
M. T : « La police, c'est pour les criminels, les voyous ! Je suis un vieux monsieur, j'ai jamais eu affaire à la police ! Je veux pas d'ennuis, je fais rien de mal ! » *M.T parle d'une petite voix. Il est recroquevillé sur lui, il n'a toujours pas enlevé son manteau.* **Il a l'air inquiet par le fait d'être rappelé à l'ordre par les policiers. Soit il a vécu des choses glauques ou terribles avec les forces de l'ordre, soit il se rend compte qu'il agit comme un «gosse» et n'assume pas. Ou alors il sait pertinemment que ce qu'il fait est un peu « limite » et connait les risques encourus ?**
Mme Z : « Si M. T, vous faites du tapage nocturne et vous vous immiscez dans ma vie » !
M.T : « Mais c'est pas si grave, vous imaginez la police ? S'ils viennent qu'est-ce que je vais leur dire » ?
Nous : « M. T, pour vous ce serait insupportable d'être rappelé à l'ordre ? Comme si vous étiez un petit enfant pris avec le doigt dans le pot de confiture » ?
M. T : « C'est ça, c'est ça» !
Nous : « Mme Z, est ce que vous pouvez dire ce que vous aviez en tête quand vous êtes montée voir M. T ?
Mme Z : « Je voulais qu'il arrête de taper, je me suis dit que parler de la police ça le ferait réagir ! Ca a l'air de marcher. Mais si ça s'arrête, j'ai pas l'intention de porter plainte, c'est pour ça que je suis venue en médiation ».
Nous : « Donc Mme Z, ce que vous souhaitez c'est que M. T arrête de faire des bruits. Vous dites aussi que si c'est le cas vous n'avez pas l'intention d'aller porte plainte » ?
Mme Z : « Oui et je veux redire aussi que M. T n'a pas à juger ma vie. Je suis une femme libre, indépendante, je mène ma vie comme je le veux »! *Déterminée.*
M. T : « Pourquoi est-ce que vous avez mis le nom de votre ami sur la boîte aux lettres s'il n'est pas là tout le temps » ? *Mme Z a l'air très surprise par cette question.* **C'est aussi mon cas : que se passe t-il pour ce monsieur qui vit seul, qui n'a pas dit grand chose de sa vie de famille ? Y'a t-il des choses « inavouables» pour lui ?**
Mme Z : « Pour avoir la paix, on me l'a conseillé ».
Nous : « Mme Z, vous avez mis le nom de votre ami sur la boîte aux lettres pour être tranquille, c'est bien ça » ?
Mme Z : « Oui, comme ça M. T voit que je suis en couple. Je me suis dit qu'il n'osera plus me surveiller. Je

veux qu'il arrête de taper, de faire du bruit ».

Nous : « M.T, est-ce que vous pouvez dire ce que vous avez compris ou retenu des mots de Mme Z »? **La tension redescend un peu, j'ai le sentiment que la situation avance.**

M. T : « Oui, elle croit que je la surveille et elle dit que si j'arrête de faire du bruit elle ne va pas porter plainte ». *Assez calme.*

Nous. : « Et vous Mme Z » ?

Mme Z : « Il a dit qu'il avait peur que la police le rappelle à l'ordre car c'est un homme droit. Moi, je vous demande juste d'arrêter de faire des bruits et ne plus juger la façon dont je vis »!

Nous : « M. T » ?

M. T : « Oui oui, je vais arrêter, comme ça la police ne viendra pas. Est-ce que vous pouvez prendre vos douches à des heures correctes »?

M. Z : « Je ne sais pas, on verra. En tout cas si à un moment donné, on fait trop de bruit venez nous le dire plutôt que de taper » !

Mme Z : « Je pense que M. T est un homme de parole et qu'il peut être sage et raisonnable ».

Nous : « Et pour vous M. T »?

M.T : « Ça va, ça va, on fait comme ça. J'arrête de taper et je vais voir Mme Z s'il y a un problème ». *Il la regarde, elle acquiesce.* **Grand soupir de soulagement et regards échangés avec mon co-médiateur pour valider la fin de la médiation.**

Nous : « Si c'est bon pour vous, on va s'arrêter là, nous vous remercions de votre venue et d'avoir respecté le cadre de la médiation ».

Nous nous levons et allons serrer la main de Mme Z et M. T . Ils se serrent la main tous les deux. Mme Z nous remercie remet son manteau et part en premier. M. T reste un peu en bredouillant des mots. Nous le raccompagnons doucement, il nous dit « merci beaucoup, Madame, Monsieur».

- **Situation 2 / Madame P - Madame D et Monsieur - Madame C : Mai 2016**

Entretien partie A : Mme P

Nous recevons, en entretien Mme P en avril 2016 avec une-co médiatrice (L). Elle se présente avec une de ses amies de longue date, Mme D. Mme P fait état d'une difficulté de voisinage avec ses deux voisins, un jeune couple qui a emménagé dans l'appartement au-dessus du sien depuis quelque temps. Elle mentionne dès leur installation des bruits insupportables en provenance de leur logement : bruits de meubles qui bougent, soirées avec des amis qui se terminent très tard dans la nuit. Mme P précise que ce n'est plus possible pour elle, qu'elle ne dort plus, que ça a de graves conséquences à son travail (manque de concentration, erreurs) et sur sa santé (insomnies, angoisses, irritabilité, trouble de la mémoire...). Elle a fait constater à Mme D, notamment, ce qu'elle endure. Plusieurs fois, Mme D était invitée chez Mme P et elle a été témoin du trouble causé par les voisins. Elle en a déjà parlé avec eux mais rien n'y fait. Mme P dit qu'elle est régulièrement témoin des scènes de ménage du jeune couple et aussi des scènes de réconciliation. Elle les entend lorsqu'ils ont des relations intimes. Elle a déposé des mains courantes à la police qui n'aboutissent pas ; les policiers l'ont renvoyée vers nous pour trouver une solution. Elle dit que nous sommes son dernier recours. Nous lui présentons l'association, le rôle du médiateur et la façon dont nous pouvons intervenir ; en lui faisant bien comprendre que la médiation n'est pas «magique», qu'elle a simplement pour objet de mettre les personnes en présence (si elles en ont le désir) pour qu'elles se (re)-parlent. Mme P est intéressée par la démarche et souhaite que nous invitions ses voisins. Elle rajoute qu'à cause de la situation, elle est très fragilisée, en souffrance en ce moment (arrêts maladie récurrents) et qu'elle souhaiterait être accompagnée de Mme D si une médiation devait avoir lieu. Nous actons cette demande et lui demandons ses disponibilités. *Cet entretien est long (50 minutes à peu près) et la détresse de Mme P est palpable.*

1er Entretien partie B : Monsieur et Madame C

Il a lieu lors de la permanence suivante à laquelle je n'assiste pas. Le jeune couple est d'accord pour une médiation. L est présente lors de cet échange, leurs disponibilités sont prises. Après quelques appels téléphoniques, la date de la médiation est calée. Nous serons deux co-médiatrices : L et moi. Comme je n'étais pas présente lors du premier entretien avec M. et Mme C, nous les invitons à se présenter un peu avant le début de la plénière de façon à ce que je les rencontre.

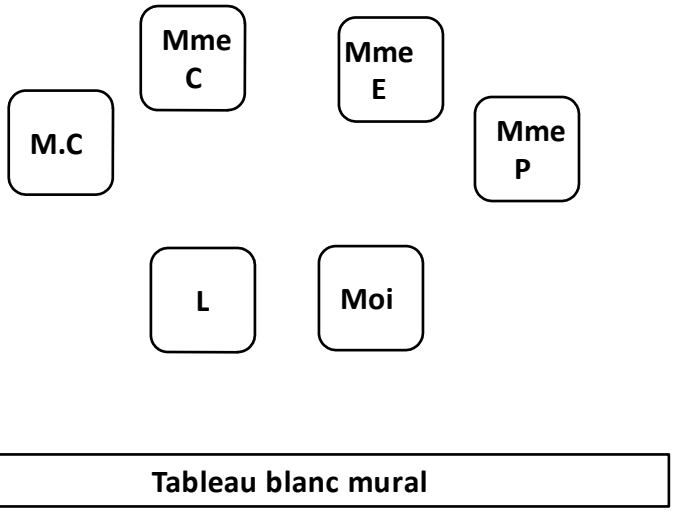
2ème entretien partie B : Monsieur et Madame C

M. et Mme sont un tout jeune couple qui a emménagé ensemble récemment. C'est la première fois que l'un et l'autre vit avec quelqu'un. Ils commencent par dire qu'ils sont soulagés que la rencontre ait lieu. Ils en ont assez de la façon dont ça se passe avec leur voisine. Ils disent qu'ils ont hésité à porter plainte car selon eux ils vivent une situation de harcèlement. Ils racontent qu'ils étaient heureux de s'installer ensemble mais qu'à cause de Mme P, c'est devenu l'enfer. Ils expliquent que dès le début ça s'est mal passé. Ils ont fait quelques fêtes pour célébrer leur installation mais sans excès. Ils avaient prévenu (mot dans le hall) et personne n'est venu se plaindre. Au fil des mois, Mme P a «pété les plombs» plusieurs fois en les incendiant de bêtises, les insultant de façon violente et en leur reprochant d'être trop bruyants. Aucune discussion n'est possible, parce qu'à chaque fois, elle monte dans les tours et hurle.

Elle a déjà cogné contre leur sol, contre leur porte en leur disant d'arrêter de faire du bruit. Ils estiment

avoir déjà fait des efforts. Ils reçoivent moins d'amis et sont constamment sur le qui-vive pour faire le moins de bruit possible. Ils ont le sentiment d'une ingérence dans leur vie de la part de Mme P.
L'entretien s'arrête là. Je les laisse quelques instants pour aller chercher L, ma co-médiatrice et Mme P. C'est la première médiation que je fais avec L. Nous avons fait cependant fait quelques entretiens ensemble. Elle est très expérimentée. Cela me rassure, car nous avons toutes les deux le pressentiment , au regard des entretiens préalables, que cette médiation va être difficile. Je suis assez anxieuse au moment de nous préparer mais déjà plus confiante après l'entretien avec M et Mme C.

Plénière :



Nous avons acté avec ma co-médiatrice qu'il allait nous falloir être très fermes sur la pose du cadre. Nous avons en tête l'entretien durant lequel Mme P a eu besoin de temps et s'est épandue sur la situation.
L prend la parole en premier pour expliquer que je viens de rencontrer M. Et Mme C ne les ayant pas vus lors du premier entretien. Nous demandons à Mme E de se présenter. Nous avions prévenu M. et Mme C de sa présence au moment de caler la date de la rencontre.
L poursuit en posant le cadre et en le faisant valider par chacun des participants en les nommant : « C'est bien d'accord pour vous Mme P, Mme C ? ...». Nous leur rappelons que la médiation est une démarche volontaire et qu'à tout moment, ils peuvent la cesser ; auquel cas, nous leur demanderons de nous dire la raison de cet arrêt. Nous nous assurons de la disponibilité de chacun pendant 1h30. Je leur explique que nous allons leur demander de nous raconter brièvement chacun l'un après l'autre comment ils vivent la situation et qu'ensuite nous reformulerons. Nous leur demandons de ne pas s'interrompre; ensuite ils auront le loisir d'échanger. Mme C souhaite commencer. Nous faisons valider par les 3 autres participants. Ils sont d'accord pour qu'elle commence.
Mme C débute en disant que Mme P ne supporte pas le bruit, qu'elle ne devrait pas vivre en appartement. Elle dit que depuis qu'ils ont emménagé dans cet appartement, ils vivent un cauchemar. Mme C dit qu'ils s'empêchent de vivre parce qu'à chaque fois qu'ils reçoivent du monde (même sans faire de grosse fête), Mme P vient sonner ou les interpelle de façon violente dans la cage d'escalier. Mme C dit qu'elle les a insultés plusieurs fois « petits cons, jeunes cons ».
Mme P intervient vivement : « c'est pas vrai, j'ai jamais dit ça ! ». **Elle est remontée comme une pendule, Ca va être «compliqué», on a à peine commencé qu'elle ne respecte pas le cadre ! Je suis très crispée.**
Nous : « Mme P, s'il vous plait, est ce que vous pouvez laisser Mme C terminer son récit, vous pourrez vous

exprimer dans quelques minutes pour que vous disiez comment vous vivez la situation ».
Mme P : « S'ils commencent à mentir dès le début, c'est pas la peine » ! *M. et Mme C soupirent et secouent la tête négativement.*
Nous : « Mme P, vous avez beaucoup de choses à dire, êtes-vous d'accord pour attendre un petit peu avant de vous exprimer »?
Mme P : « Oui, oui ».
Nous : « Mme C, allez y continuez».
Mme C : « Bref, Mme P nous pourrit la vie, on ne vit plus à cause d'elle. On est jeunes et il faudrait qu'on vive comme des petits vieux ! Nos amis hallucinent quand ils viennent à l'appartement. On est tout le temps à leur dire de faire attention. On met presque plus de musique. On veut que Mme P comprenne que la vie en collectivité c'est pas ça. Il y a des bruits de la vie courante, c'est normal, si elle ne supporte pas, il faut qu'elle aille vivre à la campagne » ! *Mme C s'arrête, nous donnons la parole à M. C.*
M. C : « Je n'ai pas grand chose à dire de plus, elle a déjà bien expliqué ; nous ce qu'on veut c'est juste vivre, nous amuser, recevoir des amis, c'est tout » !
Nous : « Mme P, à vous » ?
Mme P : « Déjà, ils ont commencé par raconter n'importe quoi, je ne les ai jamais traités de petits cons ! *Très remontée* . En tout cas depuis qu'ils habitent là, c'est n'importe quoi ! Ils font la fête tout le temps, quand c'est pas la fête, c'est les scènes de ménage ! Je leur ai dit plein de fois qu'on entendait tout, ils s'en fichent. Pour moi ça a de graves conséquences, je ne dors plus. A mon travail, je fais des erreurs, j'ai des problèmes de concentration. Là, je suis en arrêt, ça me rend folle... *Silence de quelques secondes.*
Nous : « Mme E, vous voulez ajouter quelque chose » ?
Mme E : « Oui, plusieurs fois mon amie (Mme P), m'a fait venir chez elle pour regarder un film ou boire un café, on ne s'entendait pas parler. Des fois, on met la télé très fort, tellement il y a de bazar au-dessus, c'est un immeuble qui est très sonore, il faut faire des efforts ». **Elle a l'air assez posée cette dame, peut-être qu'elle va un peu temporiser...**
Nous : « Vous avez terminé » ?
Mme E : « Oui ».
Nous : « Bon, nous allons reformuler ce que les uns et les autres avez dit, ensuite vous pourrez échanger directement ».
Moi : « M. et Mme C, vous avez évoqué le fait que vous ne viviez plus, que vous étiez constamment sur le qui-vive, à faire attention. Vous avez dit que Mme P vous avait interpellés de façon violente et insultés plusieurs fois. Vous dites que pour vous ce sont des bruits de la vie courante et que Mme P devrait vivre à la campagne si elle ne supporte pas le bruit ».
« Mme P, vous avez commencé votre récit par dire que n'aviez jamais insulté vos voisins. Vous avez dit ensuite que cette situation a de graves conséquences : vous souffrez du bruit lors des fêtes, des scènes de ménage, cela vous empêche de dormir. Vous avez aussi dit que cela se répercutait sur votre travail au niveau de la concentration. Vous avez ajouté que cela avait aussi occasionné des arrêts maladie ». *Mme P a l'air « à vif », nerveuse. Elle acquiesce à chaque phrase.*
Nous : Mme E, de votre côté, vous avez dit que lorsque vous étiez chez votre voisine pour boire un café ou regarder la télé vous ne vous entendiez pas parler. Vous avez rajouté que l'immeuble était sonore ».
Mme E : « Oui, il est vieux, des années 70, c'est bruyant ».
Mme P : « Vous voyez, on est plusieurs à le dire »!
Mme C : « Oui, on le sait mais c'est pas une raison pour s'empêcher de vivre !, On n'ose plus rien faire avec

vous ! C'est comme si vous vous immisciez dans notre vie ».

Mme P : « Bah oui de toutes façons, j'y suis dans votre vie, vous n'êtes tellement pas discrets que j'entends tout ! Je suis témoin de tout ce que vous faites ! Je pourrais presque vous redire les conversations ! Des fois, ça vole pas haut vos conversations de gens ivres morts ».

Mme C : « Quand on fait la fête, c'est sûr que des fois, on dit n'importe quoi » !

Mme P : «Moi j'ai pas à subir ça ! », *très remontée.*

Nous : Mme C, ce que vous dites c'est que vous avez le sentiment que Mme P s'immisce dans votre vie et vous, Mme P vous dites que vous entendez tout «malgré vous » ?

Mme P : « Oui, et encore j'ai pas tout dit. Parce que y' a les fêtes mais y' aussi vos scènes de ménage ! »

Mme C : « Oui c'est vrai, des fois on s'engueule, comme n'importe quel couple ! »

M. C : « Ca fait pas longtemps qu'on est ensemble, c'est normal, ça arrive à tout le monde ».

Mme P : « C'est pas mon problème ! *En haussant la voix.* Parce qu'après, y'a les réconciliations, j'entends même vos ébats ! »

Mme C : *Surprise,* «Ah bon » ?

Mme P : « Bah oui c'est gênant ! J'ai pas à entendre ça ! *En criant quasiment.*

L : Mme P, s'il vous plait, est ce que vous pourriez parler un peu moins fort ! *Mme P se renfrogne légèrement.*

Mme C : *Elle regarde son compagnon* « On ne savait pas que c'était à ce point...on est désolés » !

Mme P : « Y'a de quoi ! C'est inadmissible ».

Mme C : « On va faire attention maintenant»

Mme P : « Et pour vos soirées, qu'est ce que vous allez faire ? », *un peu agressive.*

Mme C : « Je ne sais pas, on a quand même le droit de recevoir des amis, on ne fait pas de grosses soirées avec de la musique tout le temps ! Même quand on est juste à discuter tranquillement vous nous faites des reproches ou vous tapez à la porte, quand c'est pas les insultes » !

Mme P : *Très agressive en criant presque* « Je ne vous ai jamais insultés » !

M. C : *Outré et en parlant très fort* « Si, Mme P, vous nous avez déjà insultés et plusieurs fois ! ».

Nous : *Très fermement «* Stop ! On vous a demandé à tous les quatre, au début de cette rencontre, de vous respecter dans les échanges. Je vous demande de baisser le volume sonore, ce n'est pas possible pour moi de se parler comme ça » ! *Silence...*

Durant tout cet échange, je suis complètement en retrait. Je me fais l'impression d'être spectatrice de la scène. Non pas parce que je me sens démunie et que je ne sais pas quoi faire mais parce que je suis sidérée par la violence des échanges et la rapidité avec laquelle le ton est monté. Cela a duré 10/15 secondes mais cela m'a semblé une éternité. C'est l'intervention de ma co-médiatrice qui me fait sortir de ma torpeur. Je me souviens m'être dit, heureusement qu'on est deux ! J'ai un peu de difficulté à me concentrer à nouveau, j'ai besoin de me dire : Allez concentre toi, ça repart !

Les esprits s'apaisent un peu...

M. C : « Peu importe, en tout cas, on a le droit de recevoir des amis, on est chez nous ».

Mme E : « Oui mais il faut faire attention ».

Mme C : « Mais on ne fait que ça des efforts tout le temps, on invite moins, quand nos copains sont là on leur demande de parler tout bas, la musique est au minimum » ! *Lassée.*

Nous : « Ce que vous dîtes Mme C, c'est que vous avez l'impression de faire des efforts constamment »?

Mme C : « Oui, qu'est-ce qu'on pourrait faire de plus ? »

Mme P: « Je ne sais pas mais il faut trouver ! » *Vindicative.*

Nous : « Mme P, de quoi vous auriez besoin pour vivre au quotidien »?
Mme P : « Qu'il n'y ait plus de bruits, que ce soit calme ! On dirait que M. et Mme C n'ont jamais vécu en collectivité. Peut-être qu'ils vivaient dans une maison, c'est souvent ça les étudiants qui arrivent en ville. Ils ont été habitués à faire tout ce qu'ils veulent...Quand on vit en appartement il faut s'adapter...»
Mme C : « Mais on ne fait que ça nous adapter, faire des efforts, y'en a marre » ! *Un peu exaspérée, elle regarde son compagnon.*
Mme P : « Vous pourriez mettre des tapis, faire attention à votre façon de marcher, aux déplacements de meubles et prévenir si vous recevez des gens ». **Je me dis que Mme P est intransigeante, qu'elle ne lâche et ne lâchera rien !**
Mme C : « Vous voyez vous vous immiscez ! Il faut qu'on vous demande la permission de recevoir des invités aussi, on n'est pas des gamins ! »
Mme P : « Vous voyez, je propose des choses et ils ne veulent rien savoir ! Je vais devenir folle à cause d'eux, je ne dors plus, ils me pourrissent la vie » ! *Mme P se lève soudainement et se tourne vers M.et Mme C. Elle les pointe du doigt s'avance vers eux et en hurlant leur dit : «* Qu'est ce que vous voulez à la fin ? Vous voulez que je me suicide c'est ça, hein ? C'est ça que vous voulez ? Vous serez bien contents, » ! *Elle ramasse ses affaires, se dirige vers la porte et continue : «* C'est ça que vous voulez » ? *En s'adressant à Mme E :* « Allez viens, on s'en va, ça sert à rien ! » *Elle sanglote, crie et fait de grands mouvements (de bras, de tête).*
Mme E : « Attends ...». *Elle semble perplexe, reste assise, nous regarde.*
L se lève la première pour aller au devant de Mme P, je me lève aussi mais plutôt pour rester avec M. et Mme C et Mme E. . Nous demandons à Mme P de rester dans la pièce .
L : Mme P, si vous souhaitez partir, vous en avez le droit mais nous vous demandons simplement de nous dire pourquoi.
Nous lui proposons de se rasseoir tranquillement. Elle revient vers sa chaise...Silence. Mme E lui tend un mouchoir en papier.
M. et Mme C ont l'air calmes, ils se regardent. Ils se donnent la main.
Mme C : « Mme P, ce n'est pas du tout ça, on comprend bien que la situation est très difficile à vivre pour vous... ».
Mme P : « Oui vous voyez bien, il faut faire quelque chose... c'est plus possible » !
A ce moment là, je ressens comme une rupture en moi. Je ne parviens plus à être connectée à cette femme. Je lutte depuis le début de la médiation pour rester reliée à elle, ce micro-évènement détruit ce fragile équilibre. Son attitude m'est insupportable : je me mets à la juger en considérant qu'elle fait du chantage au suicide à ses voisins, je doute de sa sincérité.
Pour moi, elle feint pour parvenir à ses fins et obtenir tout ce qu'elle veut du jeune couple. Je ne suis absolument pas affectée par sa détresse (que je pense artificielle voire manipulatrice). Je trouve qu'il est immoral de faire porter cette responsabilité à ces deux jeunes gens. Comme si la solution à ses problèmes ne dépendait que d'eux. Je vais terminer cette médiation avec ça en moi. Cela se traduit par une gravité et une rigidité physiques (au niveau de l'expression du visage notamment) qui contre toute attente se révèlent précieuses pour clore cette rencontre : en ce sens qu'elles me permettent de ne pas trop signifier mon exaspération à l'encontre de Mme P.
Nous nous cherchons du regard avec L, pour tenter de nous signifier notre état d'esprit.
M. C : « Oui, c'est grave si vous pensez ça ! »
Mme E : « Vous voyez, c'est difficile pour elle ».

Mme C : « Il faut arranger la situation, on peut mettre des tapis, c'est pas compliqué ça ! ».
M. C : « On va faire attention à ne plus hausser le ton, si on a des disputes ».
L : « Mme P, comment vous entendez ce que propose M. et Mme C » ?
Mme P : « C'est bien ».
L : « Est ce que vous pouvez nous dire chacun(e) ce que vous avez retenu d'important pour l'autre » ?
Mme C : « J'ai compris que les bruits dérangeaient tellement Mme P, qu'elle a même envisagé d'en finir ».
M.C : « Oui, que les bruits sont insupportables pour elle ».
Mme E : « M. et Mme C ont dit qu'ils s'empêchaient de vivre. Et ils ont dit aussi qu'ils avaient compris que c'était difficile pour mon amie ».
Nous : « Mme P, vous voulez prendre la parole ? ».
Mme P : « Oui, M. et Mme C ont dit qu'ils comprenaient ce que je vivais et qu'ils étaient prêts à faire des efforts ».
L se lève pour aller vers un tableau blanc qui se trouve derrière nous. La tension est redescendue mais l'atmosphère est encore lourde. Mme P semble s' être apaisée. M. et Mme C. se sont rapprochés l'un de l'autre; ils ont l'air très touchés.
L : « Je vous propose maintenant, de dire à voix haute toutes les idées qui vous passent par la tête pour améliorer la situation. Je vais prendre des notes sur le tableau blanc derrière, je vous écoute ».
M.C : « On peut essayer de se procurer des tapis pour les mettre dans le salon, ça fera moins de bruits, et au-dessus de votre chambre aussi » !
Mme C : « Oui ça me paraît facile à faire ».
Mme C : « On a dit tout à l'heure, qu'on allait aussi être vigilants aux scènes de ménage ».
L : « Je note, des tapis, faire attention au niveau sonore, en cas de dispute ».
Mme P : « Est ce que vous pouvez aussi baisser la musique et me prévenir si vous faites des soirées »?
M. C : « Oui, peut-être pas à chaque fois qu'on prend l'apéro mais en cas de « grosse » soirée» .
Mme C : « En même temps, on en fait pas tant que ça »...
Nous : « Comment vous vous prévenez dans ce cas » ?
Mme C : « Un mot dans votre boîte aux lettres, c'est bon » ? *Elle s'est tournée vers Mme P et lui parle directement.*
Mme P : « Oui on peut faire comme ça mais, c'est pas parce que vous prévenez qu'il faut en profiter pour faire le boucan » !
Mme C : « Non, non ».
Ils vont accepter de faire toutes ces concessions et Mme P, qu'est-elle prête à faire ? C'est complètement déséquilibré...
L : « Vous validez ça, un mot dans la boîte aux lettres » ?
Mme P : «Oui ».
Nous : « Est ce que vous voulez rajouter quelque chose » ?
Mme P : « C'est bon, s'ils respectent ça, déjà c'est bien » !
Nous : « M. et Mme C, et pour vous » ?
Mme C : *Elle regarde M.C*, « Non, on va faire ça, rien à rajouter ».
Nous : « Monsieur C »?
M. C : « C'est bon ».
Nous : « Mme E, vous voulez vous exprimer » ?
Mme E : « S'ils ont trouvé des solutions et que mon amie est rassurée, c'est bien ».

Nous : « On va en rester là, si vous n'avez plus rien à ajouter. Nous sommes à votre disposition si vous ressentiez le besoin d 'avoir recours à nouveau à des médiateurs ; Vous avez bien les coordonnées de l'association » ?

Mme C : « Merci de la proposition ».

Nous : « Nous allons vous raccompagner... ce n'est pas évident de se retrouver en présence de l'autre et de se dire les choses comme vous l'avez fait...

Mme C : « Merci à vous ».

Nous nous levons pour ouvrir la porte, nous nous serrons la main. Mme P et Mm E partent rapidement.

M. et Mme C prennent du temps pour ramasser leurs affaires, ils soupirent et nous regardent. Ils ont l'air chamboulé.

Nous : « Qu'est ce qui se passe pour vous » ?

Mme C : « Ca va aller...»

M. C : « Oui, oui ça va s'arranger, on a compris ».

- **Situation 3 / Madame E - Monsieur W et Madame S : Juin 2017**

-En italique : ce que j'observe
-En gras : ce que me dit ma « petite voix intérieure » ou ce que je ressens
-En souligné : ce que L pense ou ressent

Entretien partie A : Mme S

Nous recevons Mme S avec L (médiatrice avec laquelle j'ai déjà fait une plénière). Elle nous dit qu'elle habite dans un appartement situé au 3ème étage d'un petit collectif. Elle a acheté ce logement avec un héritage familial en début d'année 2017. Mme S nous dit qu'elle a effectué avec son compagnon, M. W, des travaux de rénovation. Elle a mis un mot à l'attention de tous les voisins pour avertir et proposer de voir si cela pose problème. Elle dit qu'ils ont fait attention.
Dès le premier dimanche, la voisine (du 2ème étage : Mme E) est venue se plaindre de bruits d'enfants qui courent. Il s'agit des petits cousins de Mme S qui ne sont là que rarement. Une autre fois, cette voisine est entrée dans l'appartement sans autorisation en forçant la porte. Quelques temps après, elle s'est plainte des bruits de chasse d'eau après 23h, en évoquant de règlement intérieur de la copropriété. Mme S dit qu'ils ont relu le règlement, rien n'est écrit sur le fait qu'ils n'aient pas le droit de tirer la chasse d'eau.
Mme S dit que leur voisine leur a crié dessus plusieurs fois, puis que d'autres fois elle leur fait des grands sourires. Elle dit qu'une fois Mme S est montée chez eux pour s'excuser de son comportement. Mme S dit que cette attitude les questionne sur sa santé mentale. Mme S dit qu'ils ont mis un mot dans le hall pour que tous les voisins soient au courant et comprennent le problème. Depuis ce jour, la voisine ne leur dit plus bonjour, pour Mme S, elle est vexée.
Mme S raconte qu'ils ont eu un problème de fuite d'eau lors des travaux qui a occasionné un dégât des eaux chez Mme E. Mme S et son père ont proposé de faire les démarches pour réparer ce litige. Ce monsieur a fait le déplacement depuis leur domicile le dimanche suivant (plusieurs dizaines de kilomètres) pour aider sa fille à gérer cette situation. Lors de la venue des parents de Mme S, Mme E a été charmante.
Quelques jours après, Mme E a totalement changé de comportement et a insulté Mme S et M. W en le traitant lui de « gros porc », eux deux de « cas sociaux » et elle, de « fille à papa ». Mme E dit que Mme S leur a aussi dit qu'ils venaient des HLM et qu'ils étaient des assistés parce qu'ils ne travaillaient pas. Mme S dit que Mme E crie tout le temps.
Mme S dit qu'elle aimerait bien pouvoir avoir des relations de voisinage cordiales.
Mme S a déposé une main courante à la Police Nationale. Elle dit que la médiation ne lui a pas été proposée, l'agent d'accueil lui a dit que c'était trop tôt. Elle a vu une affiche de l'association au hasard, c'est ce qui l'a poussée à prendre contact avec nous. Elle dit que la personne d'accueil était sceptique au moment de la réception de la main courante. Mme S dit que Mme E lui a dit qu'elle travaillait à la Brigade Anti Criminalité. Nous prenons le temps de lui expliquer comment fonctionne la médiation et l'espace de dialogue que nous proposons. Elle est d'accord pour une médiation. Nous lui proposons de voir son compagnon et ensuite d'inviter sa voisine. Elle pense que son compagnon ne sera pas intéressé mais nous insistons pour qu'il soit partie prenante.

Entretien A' : Monsieur W

Nous rencontrons M. W avec L. Il nous dit qu'il n'a pas grand chose à ajouter à ce que sa compagne nous a raconté (ils en ont échangé ensemble). Il relate que depuis le début des travaux, ils n'ont eu de cesse de faire attention. Ils ont fait ça dans les horaires possibles (par exemple le dimanche de 10 à 12h). Il dit qu'avec Mme E, c'est compliqué mais que depuis qu'ils ont mis le courrier dans le hall, ça s'est un peu calmé : elle ne vient plus se plaindre.

Il dit qu'il vit dans le stress en permanence. Qu'au moindre bruit qu'ils font (même des bruits du quotidien), ils craignent une réaction de Mme E.

Il dit que l'immeuble est très mal isolé. M. W explique qu'ils ne font pas de bruit de fêtes. Il dit qu'il redoute que la situation soit bloquée dans « ça s'arrange puis ça se dégrade à nouveau ». Il dit que Mme E est bipolaire. Il dit qu'il n'est pas violent même s'il est excédé. Il rajoute qu'il aurait de bonnes raisons d'être violent, que Mme E a de la chance d'être tombée sur lui, car ça en aurait rendu plus d'un violent !

- « Je me sens jugé sur mon mode de vie », dit-il. Il explique qu'il ne comprend pas cet aspect alors qu'elle est toujours là, elle aussi, et ne semble pas travailler. Il ajoute « Ce n'est pas ma mère... Je n'ai pas de comptes à lui rendre, de toutes façons ma mère ne ferait jamais ça » ! *Nous rions tous les trois.*

- « A son âge, je trouve ça étonnant qu'elle soit incorrecte et qu'elle nous insulte comme ça » finit-il.

M. W en a discuté avec sa compagne, il est prêt à rencontrer Mme E en médiation.

Entretien partie B : Mme E

Ce sont L et R (les co-médiateurs avec lesquels, je suis habituée à intervenir) qui reçoivent Mme E en entretien. Elle est d'accord pour une médiation. Ils lui expliquent que Mme E et M. W viendront tous les deux et lui proposent de venir accompagnée pour équilibrer le nombre. Elle dit qu'elle n' a pas besoin d'être accompagnée, que ça ne lui pose pas de problème de venir seule.

Lors de cet entretien, Mme E dit qu'elle travaille à la Police Nationale plus tard dans l'entretien, elle dit travailler à la Gendarmerie. <u>Ces propos mettent en doute L quant à sa cohérence psychique, car pour un fonctionnaire œuvrant dans ces services, la confusion n'est pas possible. Elle ne peut pas croire ce qu'elle raconte et se dit que les voisins sont dans le vrai quand ils disent qu'elle est « folle ».</u>

Comme je ne l'ai pas vue à ce moment-là, nous lui proposons de venir un peu avant la plénière pour que je puisse la rencontrer.

Mme E commence par dire que ce sont les parents de Mme S qui ont acheté cet appartement pour elle.

Mme E dit que Mme S et M. W font des travaux tout le temps : dimanche et jour férié compris. Elle dit qu'ils en ont eu pour 18000 € de travaux et que c'est le père de Mme S qui a fait la plomberie. Elle dit qu'il y a eu un dégât des eaux, le 10 mars à 20h10. Elle dit qu' un samedi soir elle a appelé le père de Mme S à propos de ce litige (à 21h30) et qu'il a refusé de répondre à l'appel téléphonique. « Ca ne se fait pas ! » dit-elle. Mme E dit que le lendemain matin à 8h le père de Mme S était là et venait sonner chez elle. Mme E dit qu'elle travaille à la Gendarmerie Nationale, dans les enquêtes. Elle dit qu'elle a prévenu le syndic pour le tapage en envoyant un courrier et une copie du règlement intérieur de la copropriété. Mme E explique que ses voisins sont des jeunes, en décalage, qui vivent la nuit.

- « Ils sont assistés par papa/maman, ils ne sont pas bien éduqués, ça manque de respect » dit-elle.

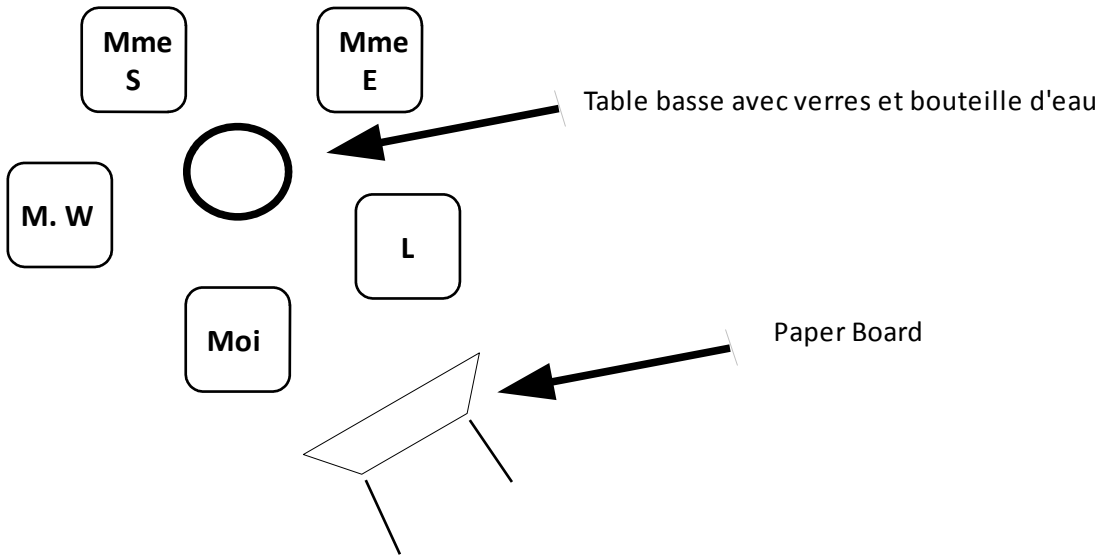
Mme E dit que s'ils travaillaient, ils se tiendraient correctement. Mme E rappelle que l'immeuble est sonore, qu'il date des années 70.

Elle raconte qu'elle est allée leur parler le premier dimanche mais que désormais c'est impossible. Pour Mme E, il y a 3 problèmes : le dégât des eaux non réglé, les travaux et les fêtes.

Mme E dit qu'elle a avisé la police urbaine. Elle rappelle qu'elle travaille à la Gendarmerie. Elle continue en disant qu'elle a contacté le service urbain de nuit (le 17).
Elle poursuit en disant qu'ils ne sont pas compatibles, qu'ils n'ont pas les mêmes rythmes. Elle rajoute que les bruits sont un poison. Elle continue en disant que M. W est plus « difficile ». Elle termine en disant qu'elle est en soins dans une clinique la Clinique X qui accueille des personnes ayant des problèmes physiques et psychiques. Elle dit que pour elle c'est de la kiné respiratoire.

Plénière 1 : Mme E et Mme S et M. W

La médiation a lieu quelques jours après les entretiens. Nous l'avons calée assez facilement. Les deux parties souhaitant qu'elle ait lieu rapidement. Il est décidé que L et moi la co-médierons, R n'étant pas disponible à ce moment. Après avoir reçu Mme E, je vais chercher et M. W et Mme S qui sont arrivés entre temps et attendent dans la salle de réunion adjacente. L nous rejoint. Nous expliquons à M. W et Mme S que je viens de voir Mme E car je n'étais pas présente au moment où elle a été reçue la première fois. Ils disent qu'ils comprennent tout à fait.



L commence par rappeler notre rôle pendant cet échange : « il consistera à faciliter les échanges entre vous et ce dans un espace de dialogue confidentiel, nous sommes là à la fois pour vous Mme E et pour vous Mme S et M. W ».
Nous leur expliquons comment va se dérouler la médiation : «Nous allons vous demander chacun votre tour , de nous dire, en quelques mots comment vous vivez la situation. Pendant ce moment, nous vous demandons de ne pas vous interrompre les uns, les autres. C'est important que chacun ait son espace de parole à cet instant. Puis, nous reformulerons ce que vous avez dit ensuite nous pourrons commencer les échanges ». « La médiation est bien une démarche volontaire, votre présence en atteste ; sachez qu'à tout instant, vous êtes libres d'arrêter la démarche, auquel cas, nous vous demanderons, si c'est possible pour vous, de nous expliquer les raisons de cet arrêt ».
- « Nous vous demandons au cours de cette rencontre de vous parler avec respect ; nous serons attentives à cela à chaque instant pour maintenir un climat propice aux échanges ».
- « Comme nous vous l'avions indiqué dans notre invitation, nous avons prévu 1h30 de médiation est ce que vous êtes bien disponibles sur ce créneau » ?
- « Est ce que nous pouvons vous demander d'éteindre vos téléphones portables, de façon à ne pas être

interrompus» ?
L fait ensuite valider aux trois participants ces quelques règles : « C'est bon pour vous Mme E ? Et pour vous Mme S, M. W » ?
Les trois : «Oui »
L : « Qui souhaite commencer » ?
Mme S : « Allez-y Mme E »...
Mme E : « Oui, je veux bien commencer ».
L : « Ça vous va M. W »?
M.W : « Oui, oui pas de soucis ».
Mme E : « D'abord ce que j'ai envie de dire c'est que je veux vivre en paix. J'ai investi dans cet appartement il n'y a pas longtemps et c'est mon capital. C'est un gros investissement pour moi. Ce qui me gêne c'est le décalage horaire de M. S et M. W. Ils confondent le jour et la nuit. J'ai besoin de calme, de repos ; avec eux c'est pas possible. Ils font des bruits la nuit et il y a aussi eu les travaux, les dimanches, les jours fériés. Et puis aussi la fuite d'eau du 10 mars, ça a fait des tâches, des auréoles sur mon plafond.
En plus c'est très sonore avec vos travaux, ça résonne dans le sol, comme vous n'avez pas de meubles ça amplifie. En fait, on se pourrit la vie, c'est dommage !
En plus, il y a aussi le passage de vos amis, les visites qui font du bruit quand vous êtes ensemble ou quand ils partent. Et puis, vous avez aussi de gros besoins... vous avez des addictions sexuelles »...Silence.
Mme S et M. W se questionnent du regard. **On est dans le vif, tout de suite, comment je vais reformuler ça...** <u>L se demande aussi comment je vais reformuler ça.</u>
L : « Vous avez terminé Mme E » ?
Mme E : « Oui ».
L : « Qui poursuit ? Mme S »?
Mme S : « D'accord. J'ai bien entendu ce qu'a dit Mme E, ce que je veux raconter c'est que Mme S s'est permis d'entrer dans notre salon en forçant la porte...Plusieurs fois elle nous a insultés, notamment une fois elle a traité mon compagnon de « gros porc ». On vit sous pression au quotidien. Mme S nous surveille tout le temps, c'est pas possible ça ! Je voudrais dire qu'on ne fait jamais de soirée après minuit en plus, nos amis viennent juste pour les repas. Et ce que vous avez dit sur les travaux, c'est faux, on les a toujours faits sur les horaires autorisés : le dimanche de 10 à 12h par exemple, on a le droit !
L : « Vous avez terminé ? »
Mme S : « Oui ».
L : « M. W, c'est à vous »...
M.W : Ce que je veux dire d'important , c'est que j'ai le sentiment que Mme E fait une violation de notre vie privée. Je me sens complètement jugé dans ma façon de vivre. On n'a pas à se mêler des affaires des autres. Sur les travaux, on a fait hyper attention, on n'a pas utilisé d'outils électriques le dimanche et le soir. J'avais même mis des cartons sur le sol pour protéger du bruit. Et pour ce que vous dites sur le décalage, on vit normalement de 7h à 22h...
Moi: « Vous avez terminé M. W ? *Acquiescement de la tête de M. W* . « Je vais donc reprendre ce que vous avez dit les uns les autres :
Mme E vous avez dit que votre souhait était de vivre en paix et que cet appartement était un investissement important pour vous. Vous avez dit que vos voisins confondaient le jour et la nuit et que ça avait des conséquences sur votre besoin de calme, de repos. Vous avez ajouté que les travaux de rénovation de leur appartement avait occasionné beaucoup de nuisances pour vous : beaucoup de bruit

(dimanches et jours fériés) un dégât des eaux avec des marques chez vous. Vous avez dit que les visites qu'ont Mme S et M. W sont bruyantes et pour finir vous avez aussi parlé d'addictions sexuelles. **Voilà, c'est dit, simplement, avec ses mots ... advienne que pourra !** *Hochements de tête de Mme E.*

Mme S : De votre côté, vous avez dit que Mme E était entrée chez vous en forçant la porte. Vous avez ajouté que Mme E vous avait insultés, et notamment votre compagnon. Vous dites que vous êtes sous pression et que vous avez le sentiment d'être surveillés tout le temps et que ce n'est pas possible pour vous. Vous avez rappelé que vous recevez vos amis pour le repas et qu'à minuit c'est terminé. Concernant les travaux vous avez exprimé que vous les aviez toujours faits sur les horaires autorisés et que vous en aviez le droit ». *Je la regarde, elle me fait un signe de tête pour signifier son approbation , et que je peux passer à M. W.*

Je poursuis : « M. W, vous avez dit que vous avez le sentiment que Mme E faisait une violation de votre vie privée, qu'elle jugeait votre façon de vivre. Vous avez dit qu'on n' avait pas à se mêler de la vie des autres. Vous avez expliqué que vous aviez fait attention pour les travaux : pas d'utilisation de matériel électrique le dimanche, le soir. Vous avez précisé que vous aviez mis des cartons au sol pour atténuer le son. Vous avez dit que vous viviez normalement de 7h à 22h, que vous n'étiez pas décalés.

M. W : « Oui».

L : Mme E, vous avez dit tout à l'heure que vous vous pourrissiez la vie mutuellement, que c'était dommage...

Mme E : « Oui, eux avec leurs travaux qui n'en finissent pas, leurs fêtes et moi, en les agressant »...*un peu dépitée.*

Mme S : « Ça c'est sûr que vous nous agressez, vous nous insultez aussi ! Et après vous venez vous excuser...on ne comprend pas. On doit tout le temps faire attention à ce qu'on fait, on est sur le qui-vive, on a toujours peur que vous veniez vous plaindre ou nous injurier ».

M. W : « Oui, on a l'impression de ne plus avoir de vie privée ».

Mme E : « Je me suis excusée déjà pour ça ».

Mme S : « Oui mais après vous recommencez » !

Mme E : « C'est parce que j'en peux plus de ces travaux, quand est-ce que ça va se terminer » ?

L : « Mme E, dans ce que vous dites j'entends que ce qui vous pose problème c'est de ne pas savoir quand les travaux vont s'arrêter, c'est bien ça »?

Mme E : «Oui, ça dure depuis des mois, j'en ai marre de tout ce bruit ».

M. S : « Vous exagérez, on a toujours fait attention, la preuve c'est qu'à part vous, personne n'est venu se plaindre, parce qu'on avait prévenu avec le mot dans les parties communes de la copropriété. En plus on a fait plein d'efforts pour ne pas utiliser d'outils bruyants par exemple la perceuse ou la ponceuse.

On ne s'en est jamais servi le week-end-end ou le soir, C (prénom du compagnon) a poncé tous les murs à la main exprès pour ne pas déranger !

Mme E : « Je connais la copropriété, je suis présidente du conseil syndical... Oui d'accord, mais vos artisans en ont fait du bruit » !

Mme S : « C'est juste normal, c'est leur boulot et c'est pendant les heures de travail, forcément, quand on rénove c'est bruyant. Vous quand vous avez refait votre appartement les artisans devaient travailler »!

Mme E : « Oui bien sûr, sauf que pour mon appartement, ça n'a pas duré des mois et des mois. Vous, c'est vous qui bricolez ... votre père fait la plomberie, ça s'éternise ».

Mme S : « Oui, on fait ce qu'on peut nous-mêmes, c'est sûr ! Comme on a du temps en ce moment, on le fait et c'est plus économique ».

Mme E : « Mais quand est-ce que ça va se terminer » ? *Mme S et M. w se regardent interrogatifs.*

Mme S : (à son compagnon) Qu'est-ce que tu en penses ... Quelques semaines ?

M.W : « Oui, il ne nous reste plus que deux chambres à faire ; les sols c'est bon , on a remis du lino partout, ça devrait aller vite ».

Mme E : « Si vous avez encore des choses bruyantes à faire, vous pouvez me prévenir ? »

L : « Mme S, en quoi est-ce important pour vous d'être prévenue » ?

Mme S : « Ça me permet de m'y préparer ou de passer la journée ailleurs »

Ça avance, tranquillement, ils se parlent...

Moi : « Mme S, M. W est-ce quelque chose d'envisageable pour vous...» ?

M. W : « On n' a pas à rendre des comptes ! Pourquoi on ferait ça ? Vous êtes constamment sur notre dos »!

Mme S : «Oui, c'est sûr qu'entre nous, ça c'est mal emmanché dès le début ».

L : « Comment ça s'est passé votre première rencontre »?

Mme S : « On s'est croisés dans l'escalier le jour de l'emménagement, on n'était pas très disponibles ; c'est sûr que si vous vouliez parler c'était pas le bon moment » !

Mme E : « Vous m'aviez à peine répondu» !

Mme S : « Forcément, on était occupés, on courait dans les escaliers, les bras chargés de cartons, ou à porter des meubles , c'est pas le bon moment pour discuter ».

L : « Mme S et M. W, comment vous vous sentiez quand vous avez emménagé dans cet appartement » ?

Mme S : « On était super contents ! C'est mon premier appart', je l'ai acheté avec l'argent de la famille, on le rénove ensemble, on est fiers ».

L : « Vous le saviez ça, Mme E » ?

Mme E : «Oui Madame ou son père me l'avait dit que c'était de l'argent d'un héritage. Au moment où vos parents étaient venus pour la fuite d'eau ; au fait, ce n'est toujours pas réglé ça » !

Mme S : « Mme E, je vous ai déjà dit que c'était en cours, que nous avions fait le nécessaire auprès de notre assurance, c'est pour ça que mes parents étaient venus vous voir ; On vous a proposé de nous occuper de tout ce jour-là, il faut être patiente ».

Mme E : « Oui, d'ailleurs, votre père n'avait pas répondu quand je l'ai appelé » !

L : « A quoi faites-vous référence, Mme E » ?

Mme E : « Au coup de téléphone que j'ai passé au père de Mme S la veille au soir, et qui n'a pas décroché, mais était là le lendemain à 8h ; je voulais lui parler de la fuite »...

Mme S : « Il était très tard, on n'appelle pas les gens à 21h30 ! *Perplexe*. Il regardait une émission qu'il aime bien en plus » !

Nous : « Ce que vous dites, Mme E, c'est que vous avez appelé pour parler de la fuite ?

Ce que vous dites vous, Mme S, c'est que votre père regardait son émission préférée et ne voulait pas être dérangé, peut-être » ?

Mme S : « Oui c'est ça ...et il est venu le lendemain matin tôt pour voir ça » .

Mme E : « Il aurait pu venir plus tard » !

Mme S : « Je crois que ça l'a énervé que vous appeliez à cette heure » ! Il a fait ça exprès...

L : « Comme votre père était énervé par le fait que Mme E appelle tard, il est venu à 8 heures pour montrer son mécontentement c'est ça » ?

Mme S : « Oui »

L : « Et vous Mme E, quand vous l' avez entendu sonner ?

Mme E : « Je n' étais pas très contente qu'il débarque chez moi à cette heure, mais après ça s'est bien passé, on a parlé des démarches à faire. Le père de Mme S a d'abord proposé de refaire la peinture de mon plafond lui-même mais j'ai préféré qu'on passe par nos assurances et un artisan, s'il y a des dommages dans l'avenir ; Ils se sont engagés à gérer tout ça ».

Mme S : « Oui et comme je vous l'ai dit, c'est en cours », *un peu exaspérée.*

Mme E : « Mais depuis, le bruit du chantier redouble et on ne se parle plus ; vous avez dit que c'était presque fini ? Est-ce que vous pourrez me prévenir quand vous ferez les derniers gros travaux » ?

M. W : « On vous l'a dit tout à l'heure, c'est l'histoire de quelques semaines seulement ».

Mme E : « Est-ce que vous pourrez me prévenir quand vous ferez des travaux bruyants » ?

Tiens, elle revient à la charge là-dessus...est ce qu'ils vont avoir évolué sur cette demande ?

Mme S : *En regardant son compagnon* « On peut peut-être vous prévenir, mais de toutes façons, c'est bientôt terminé » !

Mme E : « Ça me fait chaud au cœur que vous disiez ça » ! *Touchée.*

Mme S : «D'accord, on va faire ça, mais nous ce qu'on veut c'est du respect et de la courtoisie ; On ne veut plus que vous nous insultiez » !

Mme E : « Non, c'est terminé ».

Mme S : « Vous n'avez pas à faire ça, vous ne nous connaissez pas » !

Mme E « Et pourtant je suis votre voisine »...

Nous : « Qu'est-ce que ça veut dire pour vous être voisin(e) »?

Mme E : « Avoir un bon relationnel, se dire bonjour, se rendre des services ».

M.W : « Non mais moi je n'ai pas envie de ça, chacun reste chez soi et c'est très bien, je ne veux pas d'ingérence dans ma vie ! ».

Il parle peu depuis le début, ce M. W mais quand il le fait, il va droit au but !

Nous : « Pour vous, Mme E , ce qui est important, c'est d'avoir de bonnes relations avec vos voisins et pour vous M. W, c'est qu'il n'y ait pas d'intrusion dans votre vie privée ».

Hochements de tête de M.W et Mme E.

Mme S : « On veut aussi pouvoir vivre tranquillement, sans la peur de s'entendre toujours reprocher des choses, sans être sous pression à chaque fois qu'on fait la moindre chose dans l'appart' ».

Mme E : « Non, mais si vous me prévenez, ça va aller ».

M. W : « On ne va pas vous prévenir à chaque fois qu'on reçoit des amis » !

Mme E « Non, mais pour les travaux ».

Mme E : « Et quand vous remettrez des meubles, vous pourrez mettre des patins sous les chaises » ?

Mme S : « D'accord, on veut bien faire des efforts mais on ne veut plus s'empêcher de vivre comme on le fait ».

Ça avance, les choses se disent...mais le temps file, on est presque arrivés au terme de l'heure et demie, que faisons-nous ?

L regarde l'heure et moi ensuite. Nous comprenons qu'il va falloir clore. Elle prend la parole :

« Mme E, Mme S, M.W, nous arrivons bientôt au terme du temps que nous nous étions fixés ; ce que j'ai envie de proposer, et Anne tu me dis si ça te va, c'est de nous revoir dans quelques jours après avoir défini ce que nous aborderons la fois prochaine.

Moi : « Oui, c'est une bonne idée ».

Nous : « Est ce que vous pouvez nous dire en quelques mots à la fin de cet échange ce qui est important pour vous ».

L : « Allez y ». *Geste de la tête de L pour organiser la prise de parole et vérifier que les trois sont d'accord pour cette organisation.*

Mme E : « Je veux vivre en paix et que nous ayons des relations courtoises à l'avenir, j'ai besoin de contact humain et aussi être prévenue pour les travaux ».

Mme S : « Je ne veux plus d'insultes et je veux que notre vie quotidienne ne soit plus sous pression ».

M. W : « Je ne veux plus de violation de notre vie privée ».

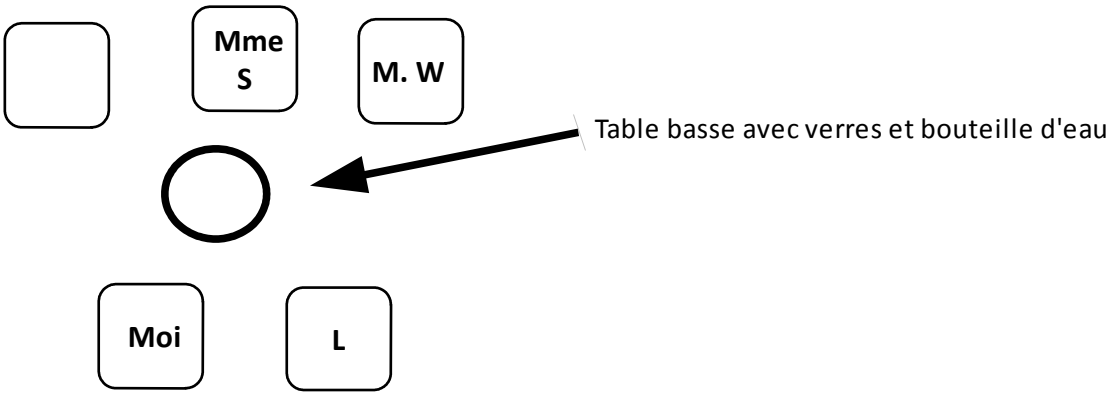
Nous : « D'accord nous avons bien noté ce que vous venez de dire, est-ce qu'on peut voir maintenant pour caler la date et l'heure de la prochaine rencontre » ? Nous prenons nos agendas avec L et proposons un créneau quelques jours après. Tous sont disponibles, nous entérinons. Nous leur demandons d'ici là, de ne pas agiter le chiffon rouge afin de laisser une chance à la médiation d' aboutir.

Mme E, Mme S et M. W répondent « Oui ».

Ils nous serrent tous les trois la main avant de repartir assez rapidement.

Plénière 2 : Mme E et Mme S et M. W

Le bureau que nous avons utilisé la semaine précédente est indisponible. Nous nous installons donc dans un espace emprunté à une association voisine. Je n'ai jamais utilisé cet endroit, il est très « cosy » : c'est une pièce qui sert à de la médiation familiale. Nous disposons les chaises d'une autre façon, la pièce étant faite différemment.



Mme S et M. W arrivent en premier, à l'heure convenue, nous les guidons jusqu'à la pièce dévolue à la médiation. Nous nous asseyons avec eux quelques minutes, parlons du beau temps et de la chaleur exceptionnelle pour notre région en ce début d'été. Nous leur demandons s'ils ont croisé Mme E dans la semaine ou ce jour-même, ils nous disent que non. Ils se servent un verre d'eau. Environ dix minutes passent, nous trouvons étonnant le retard de Mme E, elle a toujours été très ponctuelle aux rendez-vous précédents. Nous convenons de consulter le répondeur téléphonique de l'association : pas de message. L l'appelle sur son portable d'un bureau adjacent. Je reste un instant avec Mme S et M.W puis rejoins L . Mme E décroche et laisse à peine le temps à L de se présenter : Elle dit qu' en fin de compte, elle annule sa venue à la plénière. L s'étonne qu'elle n'ait pas prévenu avant car ses voisins et nous sommes là, à l'attendre.

Elle se met à hurler au bout du fil en disant « Ils ne respectent pas ce qu'on a dit à la médiation la semaine dernière, ils ont fait la fête toute la nuit » !

L : « Mme E »...

Mme E : *furieuse et coupant L* « Ils ne respectent rien, ils ont foutu le bordel toute la nuit » !

L : « Mme E »... *Elle est obligée d'éloigner le combiné de son oreille tant Mme E hurle. Je l'entends alors*

que je suis à 3-4 mètres dans l'entrebâillement de la porte.
Mme E : « J'en ai marre d'eux » ! *S'ensuit un flot de paroles ininterrompu.*
L : « Mme E, calmez-vous ; on ne peut pas discuter là, je vais arrêter ce coup de fil , je vais raccrocher ».
L raccroche, nous nous regardons, perplexes.
Rapidement, nous reprenons nos esprits et échangeons quelques mots pour organiser la façon dont nous allons retourner vers Mme S et M. W. Cette séquence a été très furtive : 1 à 2 minutes.
Nous les retrouvons tous les deux, détendus, L prend la parole :
L : « Je viens d'avoir Mme E au téléphone, elle ne viendra pas à cette seconde médiation ».
Mme S : « Ça ne m'étonne pas » !
Nous : « Qu'est ce qui ne vous étonne pas » ?
Mme S : « Elle n' est pas bien cette dame ».
M. W : « Ça confirme ce qu'on pense, y' a un truc qui tourne pas rond ; je vous en avait déjà parlé quand on s'était vus et que j'étais tout seul ».
Mme S : « Un jour elle est charmante avec nous, le lendemain elle nous insulte, elle nous agresse, après elle vient s'excuser ...pourquoi ça tombe sur nous ? *Soupir ».*
Je ne suis pas à l'aise de les entendre dire ça, de parler de Mme E comme ça en son absence...Dans le même temps, ils ont l'air d'avoir le cœur lourd et on ne peut pas les laisser repartir comme ça. Je me sers un verre d'eau ainsi qu' à L, je bois. <u>L n'est pas non plus à l'aise de rester parler avec eux, elle ne se sent pas dans son rôle de médiatrice.</u>
Mme S : « L'autre jour, elle a dit qu'elle était présidente de la copropriété, on a vérifié auprès du syndic, ils nous ont dit que ce n'était pas vrai ». *Silence.*
Moi : « Par rapport à l'absence de votre voisine aujourd'hui , comment vous imaginez l'après » ? *Silence...Mme S et M.W se regardent, ils ont l'air désemparés, ils vont mettre du temps à formuler une réponse.*
Mme S : « On ne sait pas trop, ça va recommencer sans doute...alerter le syndic, retourner à la police, porter plainte »...
M.W : « Elle a besoin de se faire soigner ».
L : « Vous l'avez compris, la médiation est bien une démarche volontaire, on ne peut pas forcer les personnes à y venir. Aujourd'hui il n'y avait pas de possibilité du côté de Mme E ; peut-être que ça évoluera ou pas ; Dans tous les cas, nous serons toujours disponibles à l'avenir, si besoin est. N'hésitez pas à nous recontacter si vous avez des questions après avoir laissé décanter un peu tout ça...».
Mme S : « Merci à vous ».
M.W : « Oui merci ».
Ils se lèvent, nous serrent la main. Nous les raccompagnons vers la sortie.

Au cours de l'été Mme S est revenue vers nous par mail à plusieurs reprises. Elle a fait état de la dégradation de la situation, Voici quelques extraits :
Mail rédigé à 5h35 :
Bonjour,
Petit e-mail à une heure si matinale, notre voisine est revenue à la charge à 5h15-5h20... en tapant contre la porte et en sonnant. Bien évidemment, nous étions en train de dormir et cela nous a réveillés en sursaut. J'ai ouvert un petit peu... et elle a gueulé "mais c'est pas fini ? Le sexe, le sexe, le sexe! Salope va "... j'ai refermé la porte direct, et elle a continué de m'insulter...

Avez-vous des conseils ?

Autre mail :
Suite à un message laissé sur mon répondeur, j'ai pris connaissance que des policiers sont venus aujourd'hui pour faire un tour de voisinage. La policière qui m'a reçue lundi a bien constaté que le bruit ne venait pas de nous et qu'elle ne voulait plus entendre de problème de voisinage à notre adresse ! Et nous conseille de reprendre la médiation.
J'ai croisé ce matin notre voisin, avec qui nous nous entendons bien, qui est à l'origine du bruit. Je l'ai informé de l'incident qu'il y avait eu, et il s'est excusé. Mais j'ai quand même l'impression que Madame E n'a pas plus cherché sur le moment d'où cela provenait... car confondre des bruits de relations sexuelles et des personnes, un peu saoules, qui rentrent chez elles, cela me semble invraisemblable !

Autre mail quelques jours plus tard :
Nous avons interpelé notre voisine dans le couloir. Elle tenait à s'excuser... Cependant, nous avons dit qu'il était trop tard pour ça. Elle a prétexté qu'elle avait confondu avec les voisins qui "rentraient" à 5h du matin. Difficile à croire, on confond rarement des personnes qui rentrent chez eux et des bruits de relations sexuelles, alors que nous dormions. Nous avons continué à dire qu'il était trop tard et elle s'est énervée en stipulant "Avec tout ce que j'ai subi, la liste est longue".
Nous avons été au commissariat du secteur sud. Nous avons eu la même policière qu'à la première main courante... Elle m'a fait comprendre que la voisine était venue également nous reprocher "du bordel". Elle ne nous a pas laissé vraiment porter plainte car elle insistait sur le fait qu'il n'y avait pas matière, que cela serait classé sans suite, etc. Donc elle a juste rédigé une seconde main courante... Elle m'a dit "il faut que ça se règle". Elle doit appeler Mme E et me rappeler dans la semaine.

Un autre message :
On a eu l'écho par notre voisin qui réalise ses travaux que Mme E partait... sauf qu'il n'y a aucun signe de départ (panneau de location ou vente). Et elle gare sa voiture sur un autre parking de temps en temps... étrange comportement.
Je constate que la situation entre ma voisine et moi n'avancera jamais. Ma voiture a été rayée pour la seconde fois, toujours de la même manière, au même endroit, en deux mois... je vais porter plainte contre X. Que pouvez-vous me conseiller d'autre ?

- **Situation 4 / Madame F - Madame O et Monsieur U : Décembre 2017**

En italique : ce que j'observe

-En gras : ce que me dit ma «petite voix intérieure» ou ce que je ressens

Mme F est reçue en entretien fin juillet par N et D, deux médiatrices . Elle évoque une situation difficile avec sa voisine Mme O. Elle est d'accord pour une médiation, les collègues invitent Mme O lors de la permanence suivante. N et D nous ont transmis les notes qu'elles ont prises lors de l'entretien avec Mme F (la partie A). Elles font état d'une vidéo tournée à l'insu de Mme F lors d'une altercation avec Mme O. Le souhait de Mme F est de récupérer cette vidéo, captée en présence de sa fille, d'une amie à elle et du fils de cette dernière (deux enfants en bas âge). J et moi recevons Mme O autour du 20 août. Le fonctionnement de l'association est un peu particulier l'été, les permanences sont calées selon la disponibilité des bénévoles et des congés de chacun. C'est pourquoi les personnes changent selon les créneaux.

Entretien partie B : Mme O

Mme O commence par nous dire qu'elle a été très surprise de recevoir une invitation de la part de notre association. Elle est venue par curiosité pour savoir ce qu'avait dit sa voisine Mme F, parce que d'après Mme O, c'est elle qui a à se plaindre de ses voisins. Je lui explique que notre rôle consiste à mettre ou (re)mettre du dialogue entre les personnes là où il n'y en a pas ou plus.

Mme O s'énerve et nous dit qu'elle n'a pas l'intention de parler à ses voisins, qu'ils sont méprisants, qu'ils la prennent pour une conne et que c'est le monde à l'envers qu'ils soient venus demander une médiation ! Mme O a les larmes aux yeux et dit que ce sont eux qui la malmènent...*Nous lui tendons une boîte de mouchoirs.*

Elle ne comprend pas pourquoi elle est mise en cause. Elle dit qu'elle « n'enquiquine personne». Elle raconte qu'elle habite en-dessous de M. et Mme F, que c'est un couple originaire d'un pays de l'est (elle ne sait pas précisément lequel) et qu'ils parlent très fort. Elle s'est un peu calmée et poursuit en racontant qu'ils font tout le temps du bruit : « Mme F passe l'aspirateur tard le soir, parfois à 23h, M.F a une voix qui porte et crie tout le temps parfois après leur petite fille qui doit avoir dans les 2-3 ans ». Mme O poursuit en disant qu'ils ont une grande terrasse au-dessus de son balcon à elle et qu'ils reçoivent des amis très bruyamment. **Elle s'est calmée, est beaucoup plus détendue...elle prend confiance en nous.**

Mme O continue son récit en disant qu'elle a travaillé comme ATSEM et qu'elle a des grands enfants. Elle dit qu'elle a 60 ans et qu'elle a été habituée à vivre en collectivité, en HLM. Elle raconte qu'elle est choquée de la façon dont M. F crie sur sa fille, qu'elle s'est même demandée une fois s'il ne fallait pas prévenir les services sociaux. Elle dit que la petite fille tousse beaucoup. Elle dit qu'une fois elle est montée et que Mme F lui a dit « Qu'est-ce qu'elle veut celle-là ! Elle dit qu'elle l' a traitée plus bas que terre ».

Mme O ajoute que M. F rentre souvent très tard le soir (après minuit) et que lorsqu'il rentre, il ne fait pas attention : impact de pas lourd sur le sol : comme un éléphant. Elle dit que ce ne sont pas des gens sains, qu'ils sont de mauvaise foi. Elle ajoute qu'elle a prévenu le président du conseil syndical. Elle explique aussi qu'elle est allée à la gendarmerie pour déposer une main courante : on lui a dit au regard des éléments « vous n'aurez jamais gain de cause » .

Mme O nous dit qu'elle est une personne très sensible, qu'elle ne se sent pas capable de se retrouver « face à face avec eux, surtout lui ». Elle dit qu'elle est sous curatelle et qu'elle doit parler de ça avec sa tutrice.

Cette personne lui a conseillé de noter chaque incident avec ses voisins. *Elle est très paisible à présent.*
Elle dit qu'elle est très sociable et qu'elle veut que ça s'arrête. Elle ajoute qu'elle a été blessée quand elle a reçu notre courrier. Ce qu'elle veut c'est vivre simplement, qu'ils comprennent qu'ils ne sont pas « les rois du monde ». Mme O explique aussi que la voisine au-dessus de Mme et M. F est partie à cause d'eux.
Nous prenons le temps de lui expliquer en quoi consiste notre association et comment un médiateur peut intervenir dans un conflit de voisinage. Nous lui expliquons que la médiation est une démarche volontaire ; qu'une rencontre avec ses voisins lui permettrait en notre présence et dans un cadre sécure d'exprimer tout ce qu'elle venait de nous dire. Mme O dit qu'elle ne sent pas la force de les « affronter ». Nous lui demandons ce qui pourrait l'aider à se retrouver en leur présence. Mme O dit qu'elle aurait besoin d'être accompagnée pour trouver la force de venir en médiation. Nous lui demandons si dans son entourage elle était en mesure d'identifier une personne qui pourrait faire ça. Mme O réfléchit un moment et nous parle de son jeune frère « U » (son prénom), intermittent du spectacle. Il peut avoir de la disponibilité et elle a toute confiance en lui, il pourra être là « pour me soutenir » dit-elle. Elle dit qu'elle a aussi besoin d'en parler à sa tutrice, ses enfants pour voir ce qu'ils pensent de notre proposition. Mme O explique que sa tutrice est en congés jusqu'au 10 septembre. **Elle commence à se faire à cette idée**...*Silence. Nous lui laissons un peu de temps pour y réfléchir.*
Elle nous dit qu'elle aimerait bien que la médiation ait lieu assez rapidement pour être « tranquille » mais qu'elle doit se faire opérer du pied dans les semaines à venir ; avec une convalescence assez longue. Mme O dit qu'elle redoute d'être coincée chez elle sans pouvoir bouger durant les semaines à venir : « Ça va être insupportable avec leur boucan » !
Elle dit qu'elle a besoin de se concentrer sur son intervention (organiser son retour chez elle, la logistique avec l'immobilisation, les médicaments...) et que finalement, elle n'a pas la tête à ça.
De toutes façons, nous ne parvenons pas à trouver de créneau d'ici son intervention chirurgicale. Nous convenons de deux choses avant de la raccompagner :

- Qu'elle prenne conseil auprès de sa famille et qu'elle vérifie l'accord de son frère pour son éventuelle participation
- Que nous la recontactons fin octobre après son opération.

Nous prévenons N et D de la situation. N reprend contact avec Mme F. Elle ne parvient pas à l'avoir directement, elle lui laisse un message en l'invitant à rappeler. N lui dit que la temporalité n'est pas bonne pour Mme O (sans mentionner l'opération) mais que la porte n'est pas fermée pour une médiation.
Mme F ne rappelle pas.

Entretiens téléphoniques Mme O :

Fin octobre :

Elle me dit qu'elle est contente que je reprenne contact avec elle. Elle dit que son opération s'est bien passée. Elle a parlé de la médiation à sa tutrice et à son frère (U) : ils pensent que c'est une bonne chose. Elle dit que U est prêt à l'accompagner mais qu'en ce moment il n'est pas trop disponible. Je regarde l'agenda et lui fait 2-3 propositions de créneau pour fin novembre/début décembre. Je lui dis de réserver au moins deux heures. Nous convenons qu'elle reprenne contact avec moi une fois qu'elle aura eu son frère pour vérifier sa disponibilité. Elle dit que la situation a empiré avec ses voisins, des bruits la nuit, une scène de ménage, les cris de la petite.
Elle mentionne un épisode houleux lorsqu'elle s'est retrouvée à prendre l'ascenseur avec Mme F et et sa petite fille. Il y a eu beaucoup d'agressivité apparemment à ce moment-là.

Je l'invite à nous recontacter dès que possible.

Mi-novembre :

Mme O a laissé un message sur le répondeur de l'association : elle demande à être rappelée. Je la recontacte. Elle et son frère sont disponibles sur un créneau en décembre. Elle dit qu'elle est stressée à l'idée de la médiation ; elle pense demander à plusieurs amis de venir avec elle. Notamment pour l'attendre dans le hall de notre association quand elle sortira. Je lui demande ce que la présence de ces personnes lui permettrait. Elle explique qu'elle a besoin d'être en sécurité après la médiation pour se protéger de ses voisins. Elle me dit « Vous ne les connaissez pas ces gens-là, j'ai peur des représailles ».

Je lui dis que nous nous sommes mis d'accord pour que son frère l'accompagne et participe à la médiation ; mais que le fait que plusieurs personnes soient dans notre accueil adjacent à l'attendre, ne me semble pas opportun. Elle me demande pourquoi. **Je suis très embarrassée pour répondre à cette question : je n'ai pas envie de tomber dans la justification , j'ai envie qu'elle comprenne qu'elle compromet fortement la médiation si elle agit comme ça. J'ai envie de lui dire : A votre avis comment vos voisins vont réagir s'ils vous voient arriver avec 3 ou 4 personnes ? J'imagine aussi notre embarras à faire une médiation sereinement en sachant que « du renfort » attend à la sortie !**

Je finis par lui dire : « Mme O, il faut que vous fassiez confiance au processus. J'entends bien les craintes que vous avez de vous retrouver face à vos voisins. La démarche que vous vous apprêtez à faire est très courageuse. Je peux vous garantir que nous serons très vigilantes avec ma collègue au cadre des échanges, de façon à ce que vous soyez les uns, les autres dans un espace sécure. Vous aurez U pour vous accompagner, nous prendrons le temps avec lui , avant la médiation, d'échanger sur son rôle pendant cette rencontre. Ce serait très inconfortable pour vos amis d'attendre pendant tout ce temps.

Elle dit qu'elle comprend, que ce n'est pas une bonne idée. Elle viendra seulement avec U, et il la raccompagnera en voiture ensuite.

Je lui dis que nous allons prendre contact avec Mme F pour vérifier sa disponibilité ; Je lui enverrai un courrier de confirmation au plus tard une semaine avant la date retenue. Je lui demande de bien confirmer sa présence à réception de l'invitation. La conversation se termine là-dessus.

La date est donc fixée, N rappelle Mme F en lui expliquant que sa voisine est d'accord pour une médiation. Elle dit qu'elle peut se libérer facilement mais que ce qu'elle veut ce n'est pas parler à sa voisine mais juste récupérer la vidéo ! Elle dit que son mari ne veut pas venir : il a trop peur de s'emporter ! Elle redit que son souhait c'est juste « récupérer cette vidéo » ! N lui dit que nous allons lui envoyer une invitation et que ni elle, ni D ne sont disponibles ces jours-ci. Elle lui explique que J et moi allons faire la médiation et qu'il est important qu'elle vienne un peu avant pour que nous la rencontrions, car nous ne la connaissons pas. Elle est d'accord et le créneau proposé lui convient : sa fille sera à la crèche.

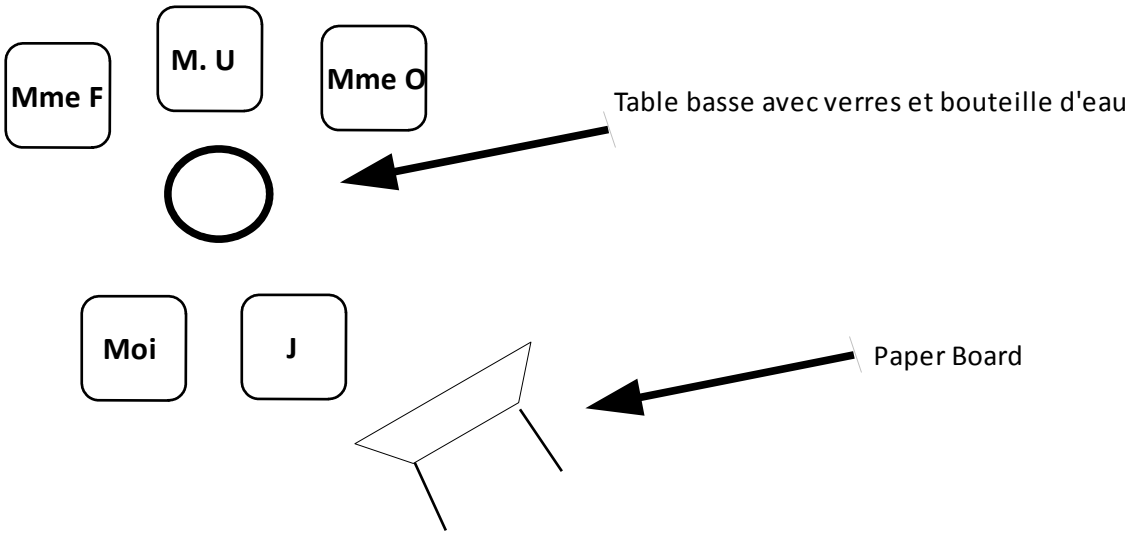
Entretien partie A : Mme F

C'est la première fois que J et moi co-médions ensemble; mais nous nous connaissons bien dans un autre contexte. Nous avons une autre médiation prévue ensemble dans les jours qui suivent.

Mme F arrive 20 minutes avant l'heure de la plénière.

Nous l'accueillons pour cet entretien préparatoire. Nous commençons par lui rappeler la chronologie « atypique » de cette médiation : le morcellement des permanences de l'été selon les disponibilités de chacun, l'indisponibilité programmée de Mme O. Nous nous retrouvons donc près de 4 mois après sa première venue. Elle dit qu'elle a avait hâte et qu'elle attend ce moment à la fois avec crainte et

soulagement.
Mme F commence par nous dire qu'elle vit dans cet appartement depuis 4 ans avec son mari. Ils ont une petite fille qui a 2 ans, c'était son anniversaire hier. Ils aiment ce logement, particulièrement la terrasse très agréable aux beaux jours. Ils mettent une petite piscine pour que leur fille se baigne quand il fait chaud.
Elle dit que les relations avec Mme O ont toujours été très cordiales. «On se disait bonjour quand on se croisait dans les parties communes ».
Elle dit que Mme O a commencé à venir les voir en juin 2016 pour se plaindre de bruits d'enfants. Mme F s'est excusée : ils recevaient des amis ce jour-là. En février 2017, Mme O monte à nouveau, Mme F lui présente des excuses pour le bruit. Une fois dans l'ascenseur, Mme O lui a dit qu'elle entendait toutes leurs conversations, notamment quand ils sont dans la salle de bains et aussi leurs bruits de pas. Mme O ajoute qu'ils doivent faire attention. Mme F dit qu'elle ne se braque jamais malgré les remarques de Mme O.
Mme F dit qu'un soir un monsieur est monté, c'était le président du conseil syndical. Il lui dit qu'il est désolé de venir que c'est Mme O qui lui a demandé de monter pour leur dire qu'ils faisaient du bruit.
Elle raconte que cet été, il faisait très chaud, elle avait invité une amie avec son fils. Elles avaient déjeuné sur la terrasse et avaient sorti la petite piscine : les enfants terminaient de se baigner, Mme F et son amie rhabillaient les enfants, il était 15h20-25. Quelqu'un a sonné à la porte, c'était Mme O.
Mme O était hors d'elle. Elle s'est mise à hurler : « J'en peux plus, vous êtes insupportables, vous êtes de Daech, allez faire le djihad » !
Mme F dit que Mme O tenait une caméra embarquée au niveau de son aisselle et qu'elle filmait tout autour d'elle, de son amie et des enfants « comme dans Matrix ». Mme F dit que Mme O a ajouté « je vais te dégager » avant de repartir.
Mme F dit que pendant toute cette scène, elle n'a pas bougé : elle a « buggé, elle était choquée » dit-elle. Elle dit qu'elle a pu dire à la fin « Vous ne venez pas chez moi comme ça » ! , « Vos propos sont inadmissibles, vous n'êtes pas bien » !
Son amie lui a demandé après cette scène « Comment tu as pu garder ton calme » ?
Mme F dit qu'elle a prévenu le bailleur, le propriétaire, le syndic et que ce qu'elle veut, c'est récupérer le support vidéo ; car elle ne sait pas « ce qu'elle peut en faire ».
Elle rajoute que son mari est tout mignon, qu'ils sont musulmans de naissance mais pas pratiquants. Elle dit qu'ils sont kurdes, et que les kurdes combattent Daech. Elle ajoute que son mari a un peu de barbe.
Elle dit que tant que Mme O ne diffuse pas les images, elle ne peut pas aller au tribunal de toutes façons.
Elle précise qu'elle ne cherche pas les problèmes, qu'elle essaye d'être respectueuse ; et qu'en attendant la médiation elle n'a rien fait. Elle termine en disant que Mme O lui fait peur, qu'elle a ramassé tous les jouets de sa fille dans l'appartement, que peut-être sa voisine est hypersensible au bruit.
Nous expliquons à Mme F que Mme O a souhaité être accompagnée de son frère pour la médiation ; elle dit que ça ne lui pose pas de problème s'il est là en soutien.
Mme F nous dit qu'elle a une contrainte de dernière minute. Elle doit aller chercher sa fille pour le déjeuner, elle ne peut pas rester jusqu'à midi comme convenu. Elle devra partir à 11h40-45 au plus tard.
Nous lui demandons de nous attendre quelques instants dans la salle d'accueil afin nous puissions échanger avec M. U (que nous ne connaissons pas). **Mme F est compréhensive.**
A la fin de cet entretien, Mme F et son frère, M. U sonnent. Nous allons leur ouvrir. Lorsque nous nous croisons tous dans le couloir, chacun se salue. Mme O et M. U rentrent dans la salle de médiation. Mme F attend dans la salle d'accueil.



Nous nous installons, leur demandons s'ils ont trouvé facilement, ils ne sont jamais venus dans ces locaux. *Une fois assise, Mme O regarde son frère puis se tourne vers nous* « Il faut que je vous dise quelque chose... je suis bipolaire ». *Silence.*

Je reçois ce qu'elle vient de nous dire tranquillement. Néanmoins, cela m'interpelle, : pourquoi choisit-elle de nous dire cela maintenant, à l'aurore de cette médiation, et pas lorsque nous nous étions vues fin août, ou bien lors des échanges téléphoniques ?

Nous : « D'accord Mme O... *Silence ...* On souhaitait vous voir un peu avant de commencer la médiation pour vous rencontrer Monsieur. *En regardant M. U :* Est-ce que vous avez parlé tous les deux de ce moment ? Dans quel état d'esprit vous êtes, Monsieur » ?

M. U : « Je suis juste là pour épauler G (prénom de Mme O), je n'ai pas forcément envie de parler, je vais la soutenir ».

Moi : « On vous propose, si vous en ressentez le besoin, de ne pas hésiter à prendre la parole ».

M. U : « D'accord ».

J : « Nous allons prendre le temps, juste après, de repréciser notre rôle et quelques points pour que la médiation se passe dans de bonnes conditions. N'hésitez pas à poser des questions à ce moment-là ».

Moi : « Je vais aller chercher Mme F et nous allons commencer...»

Plénière 1 : Mme F et Mme O et M. U.

Je me lève pour rejoindre la salle d'attente. Mme F vient à ma rencontre lorsqu'elle m'aperçoit. Nous retournons dans la grande salle.

Moi : « Mme F, merci d'avoir attendu, nous avions besoin ces quelques instants avec Monsieur.

Mme F : « Pas de soucis ».

Moi : « Avant qu'on ne commence, nous souhaitions vous refaire rapidement l'historique ; ça nous semble important car votre médiation est particulière au niveau du temps. Deux collègues, N et D, vous ont rencontrée fin juillet, Mme F, suite à cet entretien, nous avons invité Mme O . Nous nous sommes vues, toutes les trois avec J fin août. Nos permanences d'été sont un peu différentes du reste de l'année, nous faisons selon les disponibilités des médiateurs. C'est pour ça que vous n' avez pas vu les mêmes personnes. Mme O, ensuite vous avez eu une indisponibilité de plusieurs semaines et le temps de caler nos agendas, nous sommes souvent en déplacement avec J, nous voilà en décembre ! Normalement, N ou D auraient dû

faire cette médiation avec l'une de nous deux mais elles n'étaient pas disponibles ces jours-ci. La plupart de nos médiateurs sont bénévoles et ont un métier à côté. C'est pourquoi, Mme O, nous avons pris le temps avant votre arrivée de rencontrer Mme F ».

Ils acquiescent tous les trois.

J : « Je vais maintenant vous préciser le déroulé de la médiation, notre rôle et quelques règles de fonctionnement. Nous sommes là, pour vous permettre de dire comment vous vivez la situation qui vous amène aujourd'hui ; à la fois pour vous Mme F, et pour vous Mme O et M. U. Tout ce que nous allons dire aujourd'hui restera entre ces 4 murs ; nous nous mettrons d'accord à la fin de la médiation sur ce qui pourra être sorti de la médiation, et rapporté par exemple pour vous Mme F, à votre mari et pour vous Mme O, à votre famille. Nous vous demandons de ne pas utiliser ce que vous entendrez aujourd'hui pour nuire à l'autre ». *Ils acquiescent tous les trois.*

«La médiation est une démarche volontaire, sachez qu'à tout moment vous pouvez interrompre le processus, si c'est le cas, nous vous demanderons, si c'est possible pour vous, de nous indiquer la cause de cet arrêt ». *Hochements de tête de Mmes F et O.*

« Nous sommes là normalement, jusqu'à midi mais Mme F, vient de nous indiquer qu'elle avait un contre-temps et devait partir à 11h45 dernier délai, nous verrons où nous en sommes dans la médiation et prendrons une décision à ce moment. Est-ce que nous pouvons vous demander d'éteindre vos téléphones portables afin que nous ne soyons pas dérangés, c'est possible pour vous ?

Tous : « Oui ».

« Un dernier point avant de vous expliquer le déroulé, nous vous demandons dans la mesure du possible, de vous adresser l'une à l'autre avec respect, nous serons vigilantes à ce niveau-là, pour que la médiation soit possible. Dans un premier temps, nous allons vous demander à chacune de nous dire rapidement ce qui vous a amené à cette médiation. C'est important à ce moment-là, que vous ne vous interrompiez pas ; ensuite nous reformulerons pour chacune d'entre vous ce qui a été dit et nous pourrons débuter les échanges ».

J, toujours : Mme F, c'est bon pour vous »?

Mme F : « Oui »

J : « Mme O, M. U» ?

Les deux : « Oui ».

Moi : « Je voulais préciser que je vais prendre des notes, c'est seulement pour pallier ma mémoire de poisson rouge ». *Ils acquiescent.*

J : « Qui veut commencer ? »

Mme O : « Allez-y Madame, c'est vous qui avez demandé la médiation ».

Mme F : « D'accord ».

Mme F : *Elle commence très calme* « Cela fait cinq mois que j'attends cette rencontre pour pouvoir récupérer le support vidéo. Les propos que vous avez tenu sur le Djihad et Daech sont inadmissibles ! *Mme O et M. U ont l'air très surpris.* Depuis cet événement j'ai du mal à ouvrir ma porte, à recevoir du monde chez moi. Je n'ai pas souhaité faire de démarche pour envenimer le conflit, j'attendais cette médiation. Je souhaite simplement récupérer le support avec lequel vous avez filmé. Je n'accepte pas que vous alertiez tout l'immeuble en faisant constater qu'on fait du bruit...et que vous nous disiez de dégager de l'immeuble. Ce que je veux, c'est le dialogue mais j'ai déposé plainte pour protéger ma fille et j'irai au tribunal si ça ne donne rien. *Mme O a l'air désemparée, elle tombe des nues.*

J : « Vous avez terminé Mme F » ?

Mme F : « Oui ».

J : « Mme O ? ».

Mme O : « Je ne filme personne Madame, c'est votre amie qui m'a filmée ce jour-là. Cette personne avait un téléphone , elle s'est placée devant moi et avait son portable au niveau du visage. Vous m'avez dit quand vous avez ouvert : qu'est-ce qu'elle veut celle-là »? *Mme F soupire et semble perplexe.*

J'étais tétanisée, j'étais épuisée par les médicaments, je venais juste parce que vous faisiez du bruit. Daech, excusez-moi, mais c'est du lourd, je suis sociable, j'ai beaucoup d'amis étrangers, jamais je ne parlerais comme ça, je suis écœurée ! *Vindicative et bouleversée dans le même temps.*

Je vous ai juste dit, la première fois en 2016 que vous passiez l'aspirateur le soir et que ça faisait un boucan d'enfer. Il n'y a pas d'isolant dans cet immeuble. Vous avez le droit de faire des bruits du quotidien mais il y a des limites. Respectez-moi, c'est tout ce que je veux ! J'ai 3 enfants, nous on court dehors et on marche dedans. Jamais notre mère nous a appris à courir à l'intérieur...c'est juste ça *! Bouleversée. Ç*a fait caisse de résonance. Prenez en considération ce que je vous dis. Et puis, je ne vous ai jamais filmée. Je ne comprends pas. Votre terrasse est au-dessus de ma chambre... Je ne dis rien à qui que ce soit, je n'ai pas de problèmes. Ce sont les pas de votre mari qui sont en cause et le tapage des talons aussi, qui traversent la pièce .Je ne comprends plus rien. C'est dégueulasse de dire ça !

J : « Merci à toutes les deux, nous allons maintenant reformuler, ce que vous avez dit. Mme F vous avez dit que vous attendiez la médiation depuis 5 mois et que vous teniez à récupérer le support vidéo avec lequel vous avez été filmée. Vous dites que vous avez du mal à ouvrir, à recevoir. Vous avez dit que de vous associer à Daech, de vous inviter à faire le djihad est inadmissible. Vous avez dit que vous n'acceptiez pas que Mme O ait fait constater le bruit par d'autres voisins. Enfin, vous avez ajouté que vous ne cherchiez pas le conflit mais que vous avez porté plainte et que si la médiation n'aboutit pas vous iriez au tribunal ». Approbation de Mme F.

Moi : « Mme O, vous avez dit que vous ne filmiez personne que c'est l' amie de Mme F qui vous a filmée avec le téléphone qu'elle avait au niveau de son visage. Vous dîtes que vous étiez montée à cause du bruit et que vous étiez tétanisée et épuisée par les médicaments que vous prenez. Vous dites Daech, c'est « du lourd »que vous êtes sociable, que vous avez beaucoup d'amis étrangers et que jamais vous ne parleriez comme ça. Vous avez rappelé qu'en 2016 vous aviez interpellé Mme F parce qu'elle passait l'aspirateur à 23h et que ça faisait du « boucan». Vous avez dit que Mme F avait le droit de faire des bruits du quotidien mais qu'il y avait des limites : vous avez cité les bruits de course, de talons dans l'appartement, notamment. Vous avez dit que vous souhaitiez être respectée.

Et vous avez dit plusieurs fois que vous ne compreniez pas »... Silence.

Moi : «Ce qu'on vous propose par rapport à ce que vous avez dit chacune, c'est de revenir sur cet événement peut-être ? »

Mme O : « Oui, je me souviens que quand Mme F a ouvert la porte, elle était très agressive et elle m'a dit : « Qu'est-ce qu'elle veut celle-là » ? J'entends tout de chez moi, les cris sur la petite, les jets d'objet au sol, les scènes de ménage avec le mari. Mme F est une personne hautaine...son amie avait le téléphone au niveau de la tête, je ne pouvais plus parler...c'est pour ça que j'ai déposé une main courante. Je ne me souviens plus de ce que j'ai dit ce jour-là, c'est le vide dans ma tête ». *Au bord des larmes.*

Mme F : « Vous avez dit c'est quoi tout ce bruit, vous êtes de Daech, vous allez aller faire le djihad ». Mon amie a pris peur ; mme O hurlait « Je vais te dégager d'ici ». Je ne me sens pas bien vous voyez . *Mme F montre sa main qui tremble à Mme O.* Elle poursuit *:* « J 'étais en panique ce jour-là. On se doit le respect Mme O, moi je laisse les gens faire leur vie comme ils veulent. Je paye cet appartement mais je vais m'en

aller un jour pour mieux j'espère. Quand je passe l'aspirateur, c'est vraiment quand je n'ai pas le choix, ça a dû arriver 3-4 fois maximum : c'est que ma petite a renversé quelque chose. Je ne suis pas inconsciente. Mon but ce n'est pas de vous nuire, de vous empêcher de vivre, j'entends ce que vous dites. J'ai ramassé tout le coffre à jouets, la petite n'a pas plus grand chose, on fait très attention.

J : « Ce que vous dites Mme F, c'est que vous êtes consciente du bruit et que vous êtes très attentive pour ne pas nuire » ?

Mme F : «Oui, on ne fait jamais de grosses fêtes. Toutes les remarques que vous m'avez faites Mme O, je les ai entendues, j'ai toujours été cordiale avec vous. Maintenant mon amie a peur de revenir chez nous. Quand ma fille fait du bruit, je lui dis « chut ! Parce que la voisine est malade, elle doit se reposer .

On n' a même pas fêté l'anniversaire de notre fille hier, par peur que ça fasse du bruit. »

Mme O : « Est ce qu'il y a des témoins » ?

Mme F : « Oui mon amie et les enfants. Pourquoi c'était pas vous à ce moment-là c'est ça ? Daech je ne l'accepte pas Mme O. Vous avez été prise par les émotions, Je vous demande de me remettre ce support vidéo avec ces images ».

Mme O : « Mais je n'ai aucun support, je n'ai que mon téléphone...*En regardant son frère* : ils m'en veulent pourquoi ? Je prends des médicaments pour me détendre. Je souffre de ça... »

Moi : « Écoutez Mme O, y' a quelque chose qui me vient à l'esprit, je vais vous poser une question, si elle vous dérange ou vous ne voulez pas y répondre, dites-le : Est-ce que ça vous semble possible que cette prise de médicaments vous ait mis dans un état second, jour-là ? *Silence...*

Mme O : « Oui, parfois avec ces médicaments, je suis dans le coltard. J'ai pu être agressive ce jour-là. C'est de l'Aprazolam, du Xanax si vous voulez ». Elle poursuit : « Vous vous souvenez de l'épisode de l'ascenseur, je vous avais dit « je suis quelqu'un de gentil » et vous vous m'aviez répondu, hautaine : «Mais je ne sais pas si vous êtes gentille moi ». Votre petite avait une bronchiolite, je vous avais demandé de mettre des chaussons dans l'appartement, vous ne l'avez pas fait depuis ».

Mme F : « Je vais faire le nécessaire, franchement. Je ne veux pas que ça aille plus loin ».

Mme O : « Si j'ai pu tenir ces propos, je m'en excuse Mme F, j 'ai honte d'avoir dit ça ».

Mme F : «Ok, pour vos excuses, je suis prête à faire des efforts mais je ne peux pas laisser ça comme ça ».

Mme O : « Je vous assure que je n'ai pas de support vidéo à vous rendre ». C*onfuse.*

Moi : « Nous arrivons bientôt à l'heure de votre départ Mme F » , *J se tourne vers moi, en disant tout bas : on refixe une date ?*

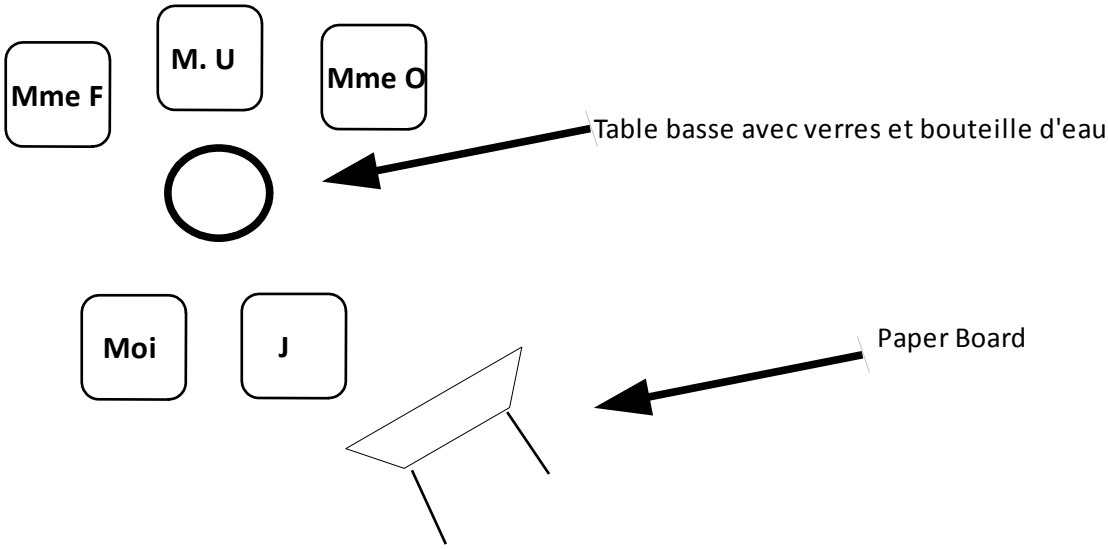
Je poursuis : « Ce qu'on vous propose c'est de nous revoir dans quelques jours, de laisser décanter un peu tout ça pendant le week-end... ». On consulte nos agendas, il y a une possibilité le lundi matin suivant. Pour Mme F, c'est possible, Pour Mme O aussi. M. U a un doute... *Ils échangent tous les deux* ... Après quelques instants, il nous dit qu'il pourra se rendre disponible. Nous raccompagnons Mme F qui file rapidement. Mme O et M. U se rhabillent tranquillement avant de se diriger vers la sortie. Nous leur serrons la main avant de les laisser s'en aller.

Plénière 2 : Mme F et Mme O et M. U.

Nous arrivons tôt le lundi matin avec J pour organiser cette deuxième rencontre. Il nous semble intéressant de les questionner en arrivant sur l'état d'esprit dans lequel elles sont ce matin et de faire une synthèse rapide de ce qu'elles ont dit la dernière fois. Nous notons , pour nous, quelque phrases , à notre sens primordiales :

« Mme F, qu’est-ce que ça vous permettrait de récupérer cette vidéo » ?

«Quoi déconfidentialiser » ?
« Points d'accord à écrire » ? / «L'après » ?
Nous organisons l'espace de la même façon.



Tous les trois arrivent à l'heure convenue : 9h. Mme O nous annonce qu'elle avait oublié, quand nous avons calé la date et l'heure ensemble avant le week-end, qu'elle avait déjà un rdv à 10h30. Elle devra donc partir à 10h10-15 au plus tard. Comme la dernière fois, nous leur disons que nous verrons bien où nous en sommes.

J : « Nous vous remercions d'être là ce matin pour la suite de cette médiation. Nous vous proposons rapidement de reposer les règles de fonctionnement, puis de faire un petit point « météo », c'est à dire que vous nous disiez comme vous allez ce matin, comment s'est passé votre week-end. Et aussi ce que vous avez retenu d'important de l'autre fois pour l'une et pour l'autre. Qui souhaite commencer » ? *Mme F se propose.*

J : « Mme F ? D'accord pour vous Mme O » ? *Ca lui convient.*

Mme F : « Ce qui m'a marquée , c'est que Mme O avait dit qu'elle avait appris à respecter les autres.

Je voudrais dire que l'autre jour, j'ai un peu pris les choses à coeur, j'ai pris ce que vous avez dit comme si je ne savais pas élever mon enfant. J'étais sur mes gardes. Je suis désolée pour tous les bruits, je suis vraiment de bonne foi. Je ne fais pas ça pour vous nuire, je n'y prends pas plaisir, je n'ai pas le choix. Je vais bien ce matin, je suis un peu dans la course...»

Mme O : « J'ai passé un très mauvais week-end. Cette histoire de caméscope m'a marquée. J'ai vraiment un trou de mémoire, ça m'inquiète, j'ai appelé mon médecin. Il m'a dit que ça pouvait provoquer plein d'effets : Trouble de la mémoire temporaire, difficultés, irritabilité, confusion. D'habitude, j'en prends un mais cet après-midi là, j'en avais pris deux, tellement j'étais fatiguée. Il m'a dit « Mme O, ce n'est pas raisonnable ». *En s'adressant à nous tous :* « Regardez, j'ai amené la notice de médicament avec moi ». *Elle la sort et nous la montre de loin.* Elle poursuit : «En fait, j'ai un caméscope chez moi, j'ai demandé à U de venir regarder ce qu'il y avait dessus. E*lle sort un caméscope noir.* « Mme F, est ce que c'est cet objet que j'avais » ?

Mme F : « Oui, ça y ressemble ».

Mme O : «Il n'y avait que des photos des anniversaires des enfants. Je suis incapable de vous dire quoique ce soit sur cette vidéo, il n' y a rien » !

Mme F : « Ça me fait mal de repenser à ça, pourquoi vous avez parlé de Daech, c'est horrible ... Vous étiez hors de vous. Je connais ces médicaments, ma tante est en centre anti douleur, je sais dans quel état ça peut mettre ».

Mme O : «Je ne sais pas ce qui s'est passé. Votre mari, je ne saurai même pas le reconnaître dans la rue, je sais qu'il est brun et un peu …corpulent. *Elles rient toutes les deux.*

Mme F : « Oui, je lui dis de manger moins, c'est un nounours ».

Mme O : «Et vous, vous êtes une jolie jeune femme, quand vous aviez votre turban sur la tête l'autre fois, vous étiez jolie. Quand j'ai demandé à S (le président du conseil syndical) de monter, c'est parce que j'avais une grippe intestinale et que je ne pouvais pas monter moi-même vous demander de faire moins de bruit.

L'échange est fluide, ça discute.

Mme F : « On va faire attention, on va mettre des chaussons. On est restaurateurs, mon mari rentre à 2h du matin, il s'endort souvent sur le canapé...Il est très peu présent à l'appartement.

Je ne veux pas fragiliser votre état de santé, psychique. Mais on avait vraiment pris ça à cœur ; Y mon mari, s'est demandé ce qu'on avait pu faire pour que vous disiez ça, on s'est remis en question...On n'est pas des extrémistes, on est kurdes, on est musulmans mais on ne pratique pas. On fréquente des avocats, des notaires dans le cadre du travail.

Mme O : « Ce sont des propos incompréhensibles, je ne me souviens plus » ...*peinée.*

Mme F : « Mais ce n'était pas vous »...

M. U : « Non, elle n'est pas comme ça ma sœur, ça a dépassé sa pensée »

Mme O : « On vit dans un cadre agréable dans cette résidence, je m'y sens bien. Les voisins sont tranquilles.

Mme F : « Non, une fois ma voisine d'en haut nous a hurlé dessus et nous a jeté des fourchettes depuis son balcon ».

Mme O : « Ah ? Une fois elle m'a dit des choses négatives sur vous, j'ai pris votre défense».

Mme F : « Les bruits, est-ce qu'ils ont commencé depuis que ma fille est née »?

Mme O : «Oui, sans doute, mais j'ai rien contre vous moi, c'est juste que la résidence fait caisse de résonance ».

Mme F : « On fait des efforts mais je ne peux pas vous promettre qu'il n'y aura aucun bruit. Je ne veux pas vous nuire, vraiment. Si j'ai déposé plainte, c'est que là c'était allé trop loin, ma fille c'est la chose la plus importante pour moi ; je l'ai aussi fait pour protéger mon amie et son petit garçon » .

Mme O : « Je vous dit qu'il n'y a pas de vidéo ».

Nous : « Mme F, ça vous évoque quoi, s'il n'y a pas de bande vidéo » ?

Mme F : « J'ai envie d'y croire, peut-être qu'elle n' avait pas déclenché ».

Mme O : «S 'il y avait quelque chose de toutes façons, j'y connais rien à internet, à facebook, je suis incapable de faire ça...et quand bien même, c'est moi que je mettrais en danger ».

J : « Mme F, comment vous entendez que Mme O dise qu'elle se met aussi en danger si elle publie, s'il y a un support » ?

Mme F : « C'est sûr que ce n 'est pas dans son intérêt, je veux y croire ».

Mme F : « Il faudrait que je vienne voir le bruit que ça fait quand mon mari marche, pourtant on a des tapis ...». *Elles sourient.*

Mme O depuis quelques minutes commence à ramasser ses affaires, elle regarde sa montre, notre pendule. Elle enfile son manteau, fait signe à M. U d'en faire autant. L'heure de son rdv approche, nous arrivons presque au moment de son départ. Nous nous apprêtons à conclure, en mettant en avant le positif dans ce qu'elles se sont dit. *Mme O se lève rapidement et commence à partir.* Nous n'avons pas le temps de réagir.

Mme O : « Je suis vraiment désolée, je dois partir là, je suis déjà en retard à mon RDV. En plus je dois retourner chez moi prendre la voiture et repartir, c'est compliqué ».
Nous : « On n' a pas terminé, ce serait bien de clore... ». *Nous nous levons.*
Mme O, nous interrompant : « Je ne peux pas là, il faut que j' y aille. Mais vous savez Mme F, j'ai pris des notes sur tout et puis j'en ai aussi parlé à mes voisins, vous savez la petite jeune fille sympa comme tout. Elle est de bons conseils. S aussi est au courant de tout (le président du conseil syndical) et puis j'avais fait les courriers au syndic aussi. Mais maintenant, c'est arrangé, on va repartir sur de bonnes bases.
Mme F : *Elle s'est levée aussi* : « Je ne sais pas avec ce que vous venez de dire à l'instant, tout l'immeuble est au courant, c'est ça ? C'est quoi ces courriers dont vous parlez » ?
Mme O : « C'est rien, c'est rien ». M. U s'est dirigé vers la porte de sortie.
Elle vient vers nous et nous chuchote discrètement : « Vous, vous savez, c'est ma tutrice, elle m'a demandé de faire ça, d'écrire ». Elle s' adresse à Mme F : « Ne vous inquiétez pas , c'est rien ; venez chez moi prendre le thé, on en reparlera, je ne peux pas là, je dois partir. J'ai du très bon thé, je ne sais pas si vous connaissez, c'est du Mariage frères, il est excellent ». **Qu'est-ce qui se passe là, la situation est en train de revirer complètement !** Mme O nous serre la main.
Mme O rejoint M. U qui était dans le hall d'accueil, je la suis. J reste avec Mme F. Mme O s'apprête à franchir la porte, j'ai à peine le temps de saluer M. U et de lui glisser que nous n'avons pas « refermé » la médiation. Je lui dis qu'elle peut revenir vers nous si elle en ressent le besoin...avant qu'elle et M. U ne partent vers leur voiture en marchant très vite. **Je suis dans une grande confusion à ce moment-là, je me dis que j'ai quelques secondes pour reprendre mes esprits avant de retrouver Mme F et J qui doivent être dans le même état que moi, sans doute.**
Nous nous rasseyons...toutes les trois aux mêmes places. Nous nous servons un verre d'eau.
Moi : « Comment allez-vous, là, Mme F »?
Mme F : « Je ne comprends pas ce qui s'est passé.
Si la médiation s'était terminée il y a 5 minutes, c'était parfait...*silence.* Là, avec ce qu'elle vient de raconter, je n'arrive plus à la croire ! C'est quoi ces histoires de faire des courriers, d'en parler à tout l'immeuble ? Comment je peux la croire...Elle m'assure qu' il n'y a pas de vidéo, qu'elle ne connait pas internet, elle fait des compliments sur moi... et juste en partant elle dit qu'elle a envoyé des lettres à tout le monde ...*Silence*. »
Elle poursuit : « Vous savez dans l'immeuble, il y a des personnes malsaines aussi qui disent des choses sur elle... Qu'est-ce que vous me conseilleriez de faire vous ? »
Moi : « Mme F, c'est difficile de répondre à votre question, comme ça là » ...**Je réfléchis...Que vais-je répondre en essayant de conservant une certaine impartialité ? Ce n'est vraiment pas confortable.** Je poursuis : « Ce que j'ai envie de vous dire c'est que vous êtes la seule à savoir ce qui est bon pour vous » . *On se regarde avec J*. Je poursuis : « J'ai envie, peut-être, de vous inviter, quand vous serez rentrée chez vous, à peser le pour et le contre de cette médiation ». *Je fais le geste de la balance avec mes bras.*
Mme F : « Là, spontanément, j'ai envie d'aller au tribunal, de voir avec mon avocat » .
J : « Qu'est-ce que ça vous permettrait de vous engager dans une voie judiciaire » ?
Mme F : « De marquer le coup, ne pas en rester là...mais en même temps ça ne sert à rien, il n'y a pas d'éléments ! Elle n'a peut-être vraiment pas filmé...mais pourquoi elle a parlé de ces courriers ? Si ça s'était fini plus tôt... »
Moi : « Oui, ce n'est pas satisfaisant non plus pour nous...c'est pour ça, là, qu'on prend le temps avec vous de « refermer » la médiation ».

Mme F : « Oui, il faut que j'y réfléchisse, j'ai compris des choses...C'était quand même positif ces deux rendez-vous. C'était bien aussi que le frère de Mme F soit là...
J : « En tout cas, nous sommes disponibles si vous en ressentez le besoin. Vous pouvez laisser un message à la secrétaire et on peut vous rappeler.
Mme F : « Très bien, merci ».
Nous nous levons, lui serrons la main et la raccompagnons jusqu'à la sortie.

ANNEXE : SYNTHESE ENQUETE CO-MEDIATION (10 participants)

QUESTION 1 : Comment percevez-vous la co-médiation ?

Les réponses compilées ici sont « brutes », telles qu'écrites par les sondés.

Médiateur A :
A la fois comme une richesse (travailler ensemble en réunissant deux savoir-faire) et comme une contrainte (s'adapter à la pratique de l'autre, coordonner les questionnements) … Cette dernière pouvant toutefois être dépassée par la mise en place d'une discipline dans la conduite des entretiens.

Médiateur B :
-Rencontre
-Rassurant
-Partage
-Coopération
Une médiation dans la médiation : être autant bienveillant face à son partenaire que face aux médiés

Médiateur C :
Aujourd'hui, je la trouve très intéressante, sécurisante et enrichissante ; particulièrement pour des médiations complexes, telle que les collectives.

Médiateur D :
Réponse combinée avec question 2 (s'y reporter).

Médiateur E :
Travail qui sécurise, basé sur une relation de confiance et de complicité.
C'est un travail co-construit où chacun a un poste à tenir avec toutes les vigilances et les compétences nécessaires pour ce poste.

Médiateur F :
- Un partage
- Côté soutenant
Dans le cadre de l'asso, le fait que les médiateurs ne soit pas professionnels, cela permet de garantir malgré tout un certain professionnalisme.
Intéressant notamment pour du tutorat, le temps d'acquérir plus d'expérience pour les plus nouveaux. Et même pour les plus anciens, cela favorise un questionnement permanent sur sa propre pratique : temps de débriefing systématique (ce qui n'est pas/moins le cas quand on est seul). C'est plus facile de débriefer avec quelqu'un qui a vécu la même situation : on n'est pas toujours conscient de ce qu'on peut renvoyer aux personnes.

Médiateur G :
Intervenir à deux, c'est un privilège qu'on peut s'offrir quand la fonction est exercée par des bénévoles. C'est du quasi impossible lorsqu'on doit intégrer cet élément dans une analyse économique du coût de la médiation et de sa rémunération. Pour autant, seul ou à deux, il est indispensable de ne pas rester seul avec son dossier.

Médiateur H :
Comme un travail d'équipe. 2 personnes = 2 regards = 2 perceptions.
On ne voit, ni n'entend pas toujours les mêmes choses donc ça peut être très complémentaire.

Médiateur I :
La co-médiation est à la fois confortable et exigeante.
Elle est confortable car elle permet de ne pas se « confronter » seul.e face aux médié.e.s.
Elle permet d'avoir un regard multiple sur la situation, d'avoir un partenaire sur lequel/laquelle «se reposer» lorsqu'on est en difficulté. La co-médiation est également exigeante toutefois, car elle suppose une grande communication entre les co-médiateurs.trices, une capacité à se dire les choses, à s'écouter, à harmoniser nos pratiques.

Médiateur J :
Pour moi qui débute c'est plutôt rassurant. Le ou la co-médiateur (rice) joue le rôle de référent dans l'organisation de l'association, le suivi et les postures lors des premiers dialogues avec les médiés.

QUESTION 2 : Pour vous, quels en sont les principaux avantages ? (Si vous en voyez)

Médiateur A :
Le fait d'être deux permet déjà d'entrer en relation avec les médiés de manière confortable : en soi c'est sécurisant et si l'un des médiateurs n'est pas en forme, il peut se « reposer » quelque peu sur l'autre.
Ensuite, pour emprunter quelques mots galvaudés, la co-médiation permet bien sur la complémentarité, le regard croisé des co-médiateurs : « apprendre l'un de l'autre et l'un pour l'autre ». Ça peut permettre de démultiplier les interrogations, de sortir des certitudes, de permettre des approches nouvelles que seul un médiateur n'aurait pas forcément eues.

Médiateur B :
- Partage d'expériences et de compétences surtout quand on commence
- Garantie supplémentaire pour respecter la posture de médiateur ; si l'un se sent envahi par le manque de neutralité ou d'impartialité, il peut alors laisser l'autre prendre le relais.
- Débriefing à chaud

Médiateur C :
- Double (ou triple) regard sur la situation : permet la confrontation d'angles de vue variés : la situation est abordée de manière plus élargie
- Sécurisant : pour quelque raison que ce soit, si je suis déstabilisée ou concentrée sur un point précis ou au contraire déconcentrée, l'autre est là et peut assurer, prendre le relais
- Retours critiques post médiation de nos postures : permet d'évoluer
- Temps de débriefs hyper enrichissants sur nous et sur la situation

Médiateur D :
- Avoir un regard croisé
- Permettre de réajuster sa pratique
- Mettre en confiance le médié (le fait d'avoir deux personnalités différentes peut sécuriser, rassurer)
- Mettre en avant le sérieux de l'association
- Apporte une sécurité aux médiateurs dans des lieux de permanences pas toujours très engageants.
- Former dans l'absolu un duo complice, complémentaire qui n'a même plus besoin de se parler.

Médiateur E :
La possibilité de <u>prendre du recul</u>, de se mettre en posture <u>d'observateur</u> et donc d'être d'autant <u>plus à l'écoute</u> des paroles des médiés, des gestes (langage non verbal).La possibilité <u>d'animer la médiation pleinement</u>, en sachant que l'autre médiateur est attentif et concentré sur ce qui lui incombe ; ça permet de lâcher prise sur les détails, ô combien important, mais pour être encore plus concentré sur le déroulé du

processus.Fait baisser le stress, l'autre est là, et c'est rassurant.
Lorsque chacun des médiateurs sait quel est son « poste » ça permet beaucoup plus de souplesse dans les interventions de l'un ou de l'autre.

Médiateur F :
-Permet d'apporter plusieurs regards/perceptions sur la situation. Regards complémentaires qui permettent d'être plus attentif au langage verbal et non verbal des médiés, leurs réactions, etc.
-Prise de relais entre co-médiateurs dans la conduite de la rencontre, en fonction de l'inspiration, de comment on se sent ou quand on se sent en limite sur certains sujets, certaines personnalités de médiés, etc.
-Après la rencontre, importance du débriefing qui permet d'avoir un retour sur sa propre pratique.

Médiateur G :
La co-médiation, pour moi, c'est la conduite commune des entretiens et des interventions à tous les stades des étapes. C'est un vécu commun où on échange, on discute, on s'accorde, on conduit.
C'est différent d'une médiation menée par un médiateur et un observateur.
principaux avantages :
- Possibilité de se compléter dans les propos tenus aux personnes.
- C'est éventuellement corriger, atténuer, moduler le propos de son alter.
- C'est la faculté de pouvoir débriefer, vérifier ses analyses, ses ressentis.
- C'est la possibilité de se partager les rôles dans les interventions
- C'est partager un vécu et vérifier

Médiateur H :
On apporte chacune notre personnalité à travers l'accueil, l'écoute et ce qu'on donne comme informations sur la médiation lors des entretiens préalables.
Il y a une équipe présente qui "travaille ensemble" et pour le médié, ça peut déjà être un message par rapport à la situation de mal être dans sa relation au voisin. Cela peut faire miroir sur une situation vécue par 2 parties.
Ça l'enveloppe également dans le multiple et pas le regard unique.

Médiateur I :
Le principal avantage est pour moi de pouvoir « débriefer », échanger sur ce qu'on a vécu, comment on l'a vécu ; la communication avec le/la partenaire de médiation est pour moi fondamentale dans ma pratique de médiatrice, et je peux d'ailleurs difficilement envisager ma pratique hors de ce dispositif.

Médiateur J :
-L'expertise et l'accompagnement des « anciens » pour les « débutants.
-L'échange de point de vue sur les situations rencontrées
-La complémentarité dans l'interprétation des paroles des médiés.
-Le rappel des «valeurs» du type de médiation défendu par l'association
-En triplette comme nous, cela permet d'espacer les permanences de façon satisfaisantes et de se remplacer facilement.

QUESTION 3 : Pour vous, quels en sont les inconvénients ? (Si vous en voyez)

Médiateur A :
Je pense que lorsqu'on fonctionne à deux, il faut avoir a minima une culture commune et un langage commun, ce qui veut dire avoir une approche, une méthodologie et des repères communs dans le processus de médiation. Ce qui ne veut pas dire par contre, avoir la même profession ou être le clone de l'autre.

Le risque sous-jacent en co-médiation serait peut-être de ne pas intervenir en symbiose, du fait d'une approche trop différente.
Est-ce que ces écueils pourraient être évités si les co-médiateurs avaient la possibilité de se choisir en amont : se connaitre préalablement peut-il être intéressant et bénéfique dans la gestion des processus ? Avec l'expérience (en toute humilité), je trouve intéressant les co-médiations interdisciplinaires qui permettent de bénéficier de savoir-faire professionnels différents (médiateur + juriste, par exemple).

Médiateur B :
Ce n'est pas vraiment un inconvénient, plus un préalable pour bénéficier de tous les avantages : se faire confiance et avoir suivi la même formation de base. Faire médiation entre nous ; transparence totale nécessaire sinon risque de ne pas être 100 % dédiés aux médiés… Cela nécessite après chaque rencontre (entretien préalable ou plénière) de pouvoir se dire avec bienveillance réciproquement si quelque chose nous a gênés pendant la rencontre (des mots, des formulations, des questions, des gestes...).

Médiateur C :
Cela nécessite, il me semble , une approche harmonieuse entre les co-médiateurs ; il m'a été difficile de co-médier quand je n'avais pas la même approche de la pratique de médiation. On peut se court-circuiter dans l'avancement, quand on tire un fil et que l'autre interrompt. D'où la nécessité de :
- se connaître
- d'apprendre à fonctionner ensemble
- de s'estimer

J'ai préféré au début faire la médiation seule : ça m'a permis (car obligée) de me lancer véritablement, de faire le saut ! De l'expérimenter et de me construire dans cette pratique. Personnellement, j'avais besoin d'être seule pour sauter dans le bain et y aller ! (C'était tellement vertigineux pour moi). Je n'avais que moi dont m'occuper et à m'harmoniser avec moi même ! Une fois que j'ai pris mes marques, j'apprécie beaucoup maintenant de co-médier. Pour moi, c'est comme une 2ème étape dans l'apprentissage de la médiation. J'apprends à élargir mon attention, focalisée sur les médiés, l'écoute profonde de ce qui fait conflit et ma posture, à l'autre co-médiateur.Je fais un parallèle avec le clown : quand on fait des impros à 2 ou+, il nous faut multiplier les attentions : au public, à soi et en + aux autres clowns. C'est souvent vécu comme + difficile que l'impro en solo car ça rajoute une écoute en +.

Médiateur D :
Patager les mêmes valeurs, poursuivre le même but peut être parfois bien difficile avec un partenaire avec lequel vous n'êtes pas :
- En confiance
- En congruence
- Voire en difficulté relationnelle

S'adapter aux contraintes horaires de l'autre , à son manque de disponibilité : seul vous gérer votre temps et être sûr de pouvoir assurer.
J'ai eu la chance au cours des années :
- D'avoir avec moi des gens « pro » prêts à transmettre
- D'avoir avec moi des gens qui prenaient le temps de débriefer et de faire avancer la réflexion
- D'avoir avec moi des gens qui ne se prenaient pas au sérieux (qui ne prétendaient pas tout savoir)

Je dois aussi noter la difficulté que l'on peut rencontrer à dire à son co-équipier que l'on n'est pas sur la même longueur d'onde...et que cela peut devenir un problème à chaque débriefing lorsqu'on doit aborder des questions de fond.

Médiateur E :
-Nécessite d'être en phase avec son binôme.
-Nécessite de pratiquer la même médiation.
-Nécessite de savoir comment l'autre travaille, avec quels outils.
-Qui est l'autre et comment il fonctionne ?

Médiateur F :
Il est important d'être en phase avec son co-médiateur, de se connaître un minimum, d'avoir déjà pratiqué ensemble pour conduire l'entretien dans la même direction.
Ex : on se programme dans la tête une suite de questions pour permettre d'aboutir à l'émergence d'une certaine parole/ d'une idée auprès du médié. Mais le co-médiateur, s'il a autre chose en tête peut court-circuiter ce cheminement (sans savoir que s'en est un) en posant une autre question qui part dans une autre direction.

Médiateur G :
-Ne pas être sur la même longueur d'onde.
-Avoir des approches d'entretien très différentes.
-Ne pas réussir à travailler ensemble.
-Ne pas avoir de vécu commun suffisant qui permette une véritable co-médiation.

Médiateur H :
Il peut y avoir des couacs, (se couper malencontreusement la parole et faire oublier le fil de pensées à l'autre, par exemple) mais c'est bien naturel et avec de l'humour et de l'entraide, en général on retombe sur ses pattes. Ce qui peut être une bonne démonstration de travail d'équipe !

Médiateur I :
Je ne sais pas si c'est un inconvénient, c'est peut-être au contraire une bonne chose, mais qui demande un travail important : la co-médiation suppose de savoir faire médiation avec notre co-médiateur.trice ! Cela suppose de nous-mêmes respecter les principes que nous défendons dans notre pratique : communication, parole bienveillante et respectueuse, savoir se dire les choses et s'écouter, entendre ce qu'a ressenti l'autre…

Médiateur J :
Le changement de médiateur sur la même situation (pour le médié et pour les médiateurs)

QUESTIONS 4-5 :
Comment abordez-vous une plénière avec votre co-médiateur(trice) ?
Pendant la médiation, comment vous répartissez-vous « le travail » ?

Médiateur A :
Lorsqu'une médiation se présente, les deux médiateurs se réunissent environ une ½ heure avant afin :
-d'organiser l'accueil des médiés (organisation de la salle, de l'espace…),
-reprendre la problématique exposée par les différentes parties et se réapproprier les demandes, points -de vue déjà énoncés par les médiés,
-définir la conduite à tenir : répartition des interventions,
-décider de la stratégie à adopter…
En fonction de la situation, l'un fixe le cadre de la médiation (rappel des principes et règles qui s'appliquent), l'autre prend la main en rappelant l'historique de la demande et démarre la médiation.
Les deux médiateurs gèrent ensuite les prises de paroles et les différentes interventions en se complétant ou en prenant les initiatives d'orientation des questionnements.
De mon point de vue, les phases de préparation d'une plénière comme l'animation de la plénière sont des points à optimiser en co-médiation, de façon à ce que chaque médiateur s'y retrouve.

Médiateur B :
-En amont : calage ensemble de la date de la rencontre, l'un des deux se charge de confirmer aux médiés.

-Rdv 15 min avant : partage des tâches : rappel du contexte, pose du cadre, qui reformule qui ?
Pendant :
Début en fonction de ce qui a été décidé avant la médiation. Se faire confiance dans les prises de paroles même si on ne voit pas tout de suite où l'autre veut en venir, se mettre légèrement en retrait avec le corps quand l'autre parle,rebondir sur les propos de l'autre pour relancer les médiés (ex « quand mon collègue vous dit….qu'est-ce que vous entendez…?»)
Communication entre nous notamment sur nos doutes...par le regard, ou éventuellement la parole, penser tout haut et solliciter l'approbation de son co-médiateur :
(par ex « je sais pas trop ce que tu en penses, mais là moi tout de suite j'aurai bien envie de proposer une autre rencontre », ou bien « je te sens hésitant...).

Médiateur C :
Je suis en train d'apprendre, surtout avec les médiations collectives.
Jusqu'ici, en médiation inter-individuelle, je me plaçais ou on me plaçait plutôt dans le rôle de la médiatrice -tutrice et j'avançais...
De plus en plus, je l'aborde dans un esprit de co-construction, co-découverte...pour mon plus grand plaisir, d'ailleurs.
Pendant la médiation, comment vous vous répartissez «le travail » ?
L'un·e assure le cadre, l'autre sur le questionnement...??? Je ne suis pas sûre que ce soit pertinent ; pour commencer la rencontre, oui, mais ensuite, suivant les perceptions de chacun·e, il me semble que les rôles varient au cours du temps de médiation.
J'ai l'impression que c'est souvent ce qui a été posé mais ça se déroule autrement pendant la médiation.

Médiateur D :
Tout d'abord prévoir un temps de « relaxation », puis d'échange avec son co-équipier ; donner son ressenti, ses inquiétudes, ses espoirs, des convictions, ses attentes …
Quand on ne se connait pas bien : se donner un « modus vivendi », le qui fait quoi, se répartir le travail en fonction des envies de chacun dans le contexte. Ne pas rester figé d'une plénière à l'autre.
Quand on a l'habitude de travailler ensemble ce la se fait naturellement.
Au cours de la plénière être attentif à l'autre et à ses difficultés, être vraiment co-équipier qui rassure et prend le relais si besoin.

Médiateur E :
Echange nécessaire avant la médiation, sur la répartition des tâches/poste ; peut-être échanger sur ce que l'on a perçu des médiés, pour appuyer sur des vigilances à garder en tête.
Un petit tour de météo : comment l'autre arrive, se sent, spécialement en fin de journée ?
Dans notre binôme, l'un anime la plénière, fait passer la parole, déroule le processus de médiation.
L'autre se poste plus en observation et va réagir et prendre la parole pour revenir sur des mots, attitudes, venant enrichir par des interventions le processus de celui qui anime.
En ce sens, c'est vraiment un co-construction. Les reformulations se font naturellement par l'un ou par l'autre. Avec un binôme que je connais moins, chaque étape est plus cadrée en amont, sur qui fait quoi.

Médiateur F :
- Préparation environ 1/2h avant, le temps d'installer la salle, et de se briefer sur les points de vigilance à avoir en tête pour la conduite de cette médiation.
Ex : il y aura plus besoin de cadrer cette personne qui a tendance à couper la parole / être soutenant pour telle autre qui sera seule face à 2 autres, les points de blocage ressentis en individuel qu'il faudra creuser…
- Répartition de la parole sur le début : accueil / rappel du cadre / énoncé du déroulé des échanges.
A part cette répartition sur les 1ère minutes, sur la suite de la plénière de la médiation, c'est en fonction de l'inspiration de l'une ou l'autre.
Dans l'équipe actuelle de co-médiatrices, l'équilibre se fait naturellement dans nos interventions, on est généralement sur la même longueur d'onde. On n'hésite pas, en cours de rencontre, à se questionner ou échanger entre nous si besoin (verbalement ou du regard).

Médiateur G :
-Une analyse commune des situations rencontrées avec A et B ..CDEF.
-Un scénario d'entame de médiation avec qui fait quoi dans le duo.
-Une organisation matérielle et un tempo à respecter.
-L'intervention de départ peut être calculée et le rôle de chacun.
-L'alternative entre les médiateurs dépend du duo qui s'est formé et de la personnalité de chacun.

Médiateur H :
Une bonne préparation en amont de l'espace (disposition des chaises, eau, verres) relecture des entretiens préalables, revoir les points abordés en analyse des pratiques sur la situation si elle a été exposée, sinon exposer les points de vigilance à avoir s'il y en a qui ont été perçus.
Se concentrer, faire le calme en soi.
On divise en 3 le 1er temps d'accueil :
méd 1 - Accueil, remerciements d'être présents
méd 2 - déroulé du cadre des échanges : Voulez-vous ajouter quelque chose au cadre ?
méd 1 - Nous allons commencer ainsi : Chacun va exposer la situation sans s'interrompre…
Et pendant les échanges, il n'y a pas de règles on fait comme ça vient.
On échange souvent des regards pour se sonder.

Médiateur I :
Nous prévoyons toujours un temps entre co-médiateur.trices d'environ ½ heure avant une plénière. Ce temps nous permet de nous déconnecter de ce que nous faisions avant d'arriver, d'échanger sur comment on se sent, de refaire le point sur la situation, de parler de comment on « sent » la plénière, d'évoquer ce qui potentiellement nous inquiète dans le déroulé et notre capacité à accompagner la plénière…
Nous prévoyons également à ce moment-là la répartition du « travail » : qui pose le cadre, qui explique la médiation, etc. Nous nous répartissons les premiers éléments de la plénière en amont (qui pose le cadre, qui explique la médiation, etc.), mais ensuite, durant la plénière, cela se fait de manière assez fluide. Parfois, on s'interroge du regard, ou bien à voix haute, pour savoir qui intervient à tel ou tel moment.

Médiateur J :
Je n'ai pas eu encore à organiser une plénière. Mais j'imagine qu' un médiateur prend la parole au début (le choix est aléatoire). Le deuxiéme complète si des éléments de la démarche ont été oubliés. Ce deuxième prend des notes (avec l'accord du médié). Ensuite, chacun (e) intervient pour des questions ou des précisions et en général, celui ou celle qui a débuté conclut l'échange.

QUESTION 6 : Après la médiation, que faites-vous avec votre co-médiateur(rice)?

Médiateur A :
Un débriefing sur la médiation :
-Un constat global sur l'ambiance générale, ce qui a été vécu (ou semble avoir été vécu) par les uns et les autres,
-Un rapide tour d'horizon des réactions des médiés, des pistes qui se sont ouvertes ou pas, des propositions à mettre en œuvre si elles ont été proposées…

Médiateur B :
Quand nous avons du temps devant nous, nous prenons un café. On exprime nos ressentis, comment on a ressenti les médiés, notamment le langage non verbal. On exprime nos moments forts, les mots, les gestes et attitudes ...et souvent on refait le monde, on fait des liens avec d'autres histoires ou livres, ou conférences….faut dire que j'ai de la chance avec mes binômes ; ils sont passionnés et passionnants.

Médiateur C :
Un temps de débrief qui comporte (ou devrait comporter) :
-Notre météo interne, moi avec moi
-Notre météo en comédiation, moi avec l'autre
-Notre perception et analyse de la situation
-Quelles suites ?
Que retenons-nous comme dysfonctionnements , loupés, pour réajuster pour une prochaine plénière, médiation ?

Médiateur D :
Prendre le temps de se poser, pour pouvoir évacuer toutes les émotions négatives ou positives engrangées. Dire son vécu, vider son sac avant le « débriefing » professionnel ; celui où l'on abordera l'analyse de la séquence qui vient de se dérouler de façon professionnelle.

Médiateur E :
Débrief et relâchement : ce qu'il s'est bien passé et tous les beaux moments qui ont été vécus dans cet espace ; ce qui aurait pu être abordé autrement ou n'a pas été abordé …

Médiateur F :
On débriefe directement (on ne se prend pas de temps individuellement pour les noter avant) sur
- nos impressions, nos perceptions
- les points positifs et plus compliqués de notre manière de conduire l'entretien, d'accompagner les échanges.
- les moments de grâce, le déclic et ceux pour lesquels on s'est senti moins à l'aise.
Depuis les dernières plénières, on rédige un compte-rendu des échanges pour analyser a posteriori les points clés, de basculement par exemple. Permet de garder en tête les détails notamment pour en échanger en analyse de pratique. Permet également un échange avec la 3ème co-médiatrice qui n'était pas présente le jour de la plénière.

Médiateur G :
- Débriefer
- Boire un café et se féliciter.

Médiateur H :
- On débriefe, on revient sur les points fort, on raconte comment on a vécu certains moments (et très souvent on est touché par les mêmes choses).
- On questionne nos interventions, on fait un retour sur les belles choses qui se sont dites ou les points peut-être pas assez explorés.
- On s'émerveille de ce qu'a dit l'autre à tel moment et qui a pu faire basculer la médiation.
Pour moi, ce sont en général des moments très forts. C'est très riche de vivre ça à 2 et de revenir à chaud sur ce qui vient de se passer.

Médiateur I :
Nous débriefons systématiquement après la médiation. Cela nous permet de parler de comment nous avons vécu la médiation, ce qui a été positif ou ce qui a été plus difficile à gérer. J'aime toujours profiter de ce moment pour dire à ma co-médiatrice les choses que j'ai trouvé qu'elle a particulièrement bien assurées, accompagnées.
C'est aussi souvent à ce moment-là qu'on identifie les éléments que nous voudrions soumettre en analyse des pratiques.

Médiateur J :
-L'un (e) raccompagne les médiés.
-On débrieffe chacun commentant les propos des médiés.
-L'un d'entre nous remplit la fiche suivi.
-Puis chacun part de son côté.

VADE- MECUM

Il est là pour une remise en mémoire plus aisée des situations. J'ai essayé d'y notifier des éléments saillants pour chacune.

Situation 1 / Madame Z et Monsieur T : Avril 2016

Mme Z (partie A) une femme de 45/50 ans, M. T (partie B) est un monsieur de 70/75 ans. Mme Z dit qu'il s'immisce dans la vie privée et qu'il n'a pas à juger de sa façon de vivre. Elle dit qu'il fait des bruits et qu'elle est allée chez lui pour le menacer de porter plainte et de faire venir la police pour tapage nocturne. Il lui reproche d'avoir une vie étrange, de recevoir son ami et de prendre des douches à n'importe quelle heure. Elle mène une vie dissolue selon lui. Pendant la médiation Mme Z dit plusieurs fois à M. T qu'il n' a pas à juger sa vie. Il dit sa peur d'être inquiété par la police car il est un homme de droit.

Situation 2 / Madame P - Madame E et Monsieur - Madame C : Mai 2016

M. et Mme C sont un jeune couple (partie B) . Mme P (partie A) est une femme vivant seule entre 50 et 60 ans. Mme E est une amie de Mme P, elle a été sollicitée pour l'accompagner en médiation. Mme P se plaint des bruits qui viennent de l'appartement de M. et Mme C (soirées, scènes de ménage, relations intimes). Elle ne dort plus, ça a des conséquences sur son travail, sa santé. M. et Mme C disent que Mme P leur pourrit la vie, les empêche de vivre comme ils l'entendant , qu'elle les a insultés. La tension est importante. Pendant la médiation Mme P demande à ses voisins s'ils veulent qu'elle se suicide, elle dit qu'elle souhaite arrêter la médiation mais se calme et la médiation se poursuit.

Situation 3 / Madame E et Monsieur W - Madame S : Juin 2017

Mme E (partie A) se plaint de ses voisins qui font des travaux interminables, des fêtes et ont des addictions sexuelles. M.W et Mme S (partie B) sont un jeune couple qui dit que leur voisine les a insultés plusieurs fois, qui fait une violation de vie privée. Il y a eu un dégât des eaux entre les deux appartements qui n'a pas arrangé les choses. Mme E dit qu'elle travaille à la police et à la gendarmerie, ce qui nous alerte. Une première plénière a lieu. Nous en proposons une seconde, à laquelle Mme E ne vient pas sans nous en informer. Nous la contactons à l'heure du rdv fixé, pour prendre de ses nouvelles, ses voisins sont déjà arrivés . Elle hurle au téléphone en disant qu'elle ne viendra pas.

Situation 4 / Madame F - Madame O et Monsieur U : Décembre 2017

Mme F (partie A) une jeune maman vient en médiation car elle a eu une grosse altercation avec sa voisine. Alors qu'elle était avec une amie et leurs deux enfants, Mme O (partie B) est venue chez elle pour se plaindre du bruit. A ce moment, Mme O avait une caméra, les a filmés en leur disant qu'ils étaient de Daech et qu'ils devaient partir faire le djihad. Mme F veut récupérer cette vidéo dans laquelle apparaît son amie et les enfants. Mme O se plaint des bruits de ses voisins, elle a des problèmes de santé (elle prend un traitement médicamenteux) elle veut être respectée et elle ne se souvient pas de cette scène. Elle vient en médiation avec son frère M. U pour qu'il la soutienne. Elle dit qu'elle n'a pas pu faire ça, qu'elle est sociable et a plein d'amis étrangers.