

LES CONCEPTIONS DE LA COMMUNICATION DANS LA MEDIATION COMME MODE DE TRAITEMENT DES CONFLITS

Isabelle Deliége¹

Introduction

Ces derniers temps, la médiation, présentée comme un mode alternatif de résolution des conflits s'est répandue dans toute une série de champs de la vie sociale comme la justice, l'administration, les banques, les télécommunications, le monde du travail, l'école ou encore la famille. La question qui se pose par rapport à cette expansion est la suivante : ne pourrait-on pas supposer que ces nouvelles pratiques sociales, où l'intervention d'un tiers est sollicitée pour permettre aux parties en conflit de trouver une solution à leur différend, est révélatrice d'une compréhension nouvelle de la communication ? Nous entendons par là qu'en essayant de théoriser les dispositifs pratiques mis en place par les acteurs sur le terrain, il est peut-être

¹ Aspirant au Fonds National de la Recherche Scientifique (F.N.R.S.).

possible de découvrir une manière de penser la communication en phase avec des conceptions théoriques plus récentes telles que la co-construction, la pragmatique, etc.

Cet article porte donc sur les conceptions de la communication sous-jacentes à certaines pratiques de médiation¹.

Dans ce but, nous aborderons donc différentes théories plus ou moins classiques de la communication. Même, nous n'hésiterons pas à emprunter des théories, des concepts, des notions à des disciplines autres que la communication, qui permettent de mieux comprendre le processus de médiation. Nous partons en effet d'un point de vue perspectiviste et de l'idée que ². Il s'agira donc de multiplier les approches théoriques pour rendre compte d'un maximum de facettes de la médiation, en conservant toujours l'angle d'approche communicationnel.

Dans un premier temps, nous commencerons par une approche pluridisciplinaire de la médiation comme processus communicationnel.

Dans un second temps, nous nous pencherons sur deux manières différentes de concevoir la médiation : la conception substantielle et la conception procédurale ou pragmatique. Nous établirons alors un parallèle entre ces deux conceptions de la médiation, l'adjudication³ et les théories de la communication abordées précédemment.

Enfin, à la lumière des deux points précédents, nous envisagerons la médiation comme un dispositif pragmatique.

¹ Cette réflexion a été menée dans la cadre d'un travail sur la médiation familiale. Certains exemples et illustrations sont donc issus de ce champ, néanmoins la réflexion relative aux conceptions de la communication sous-jacentes dans la médiation nous semble pouvoir être étendue aux différents champs d'application de celle-ci. (Cf. I. DELIEGE, *La médiation, nouvelle procédure communicationnelle. Le cas de la médiation familiale*, Mémoire de fin d'études, non publié, Louvain-la-Neuve, 1999).

² J.-P. MEUNIER, D. PERAYA, *Introduction aux théories de la communication : analyse sémio-pragmatique de la communication médiatique*, Bruxelles, Ed. De Boeck Université, 1993, p. 28.

³ Nous reprenons ce terme au sens de recours aux tribunaux, à la justice comme J. DE MUNCK dans "La médiation en perspective", *Les Carnets du Centre de philosophie du droit*, n° 15, juillet 1993.

A. Approche pluridisciplinaire

Pour commencer, deux aspects d'une des théories de base de la communication, –le modèle du code–, seront repris afin d'examiner quel éclairage ils peuvent apporter sur la médiation ainsi que, par opposition, sur l'adjudication. Les apports du courant constructiviste permettront de poursuivre la réflexion et d'aborder la notion communicationnelle de co-construction. Suivront quelques contributions philosophiques à l'élucidation du concept de médiation. Et ce développement se clôturera sur le concept de décentration issu de la psychologie du développement.

Examinons pour commencer un classique en matière de théories de la communication : le modèle du code. Son schéma télégraphique nous permettra d'envisager les apports d'une des conceptions de communication les plus répandues et ses aspects sémantiques, notre rapport au monde.

Nous considérerons ces éléments théoriques en cherchant principalement à répondre aux questions suivantes : permettent-ils de saisir les mécanismes et les ressorts fondamentaux des pratiques de médiation ? Quels éléments de compréhension peuvent-ils donner de l'adjudication ?

1. Le modèle du code

a. Le schéma télégraphique

Le modèle du code, un des plus simples et des plus connus de la communication, est issu du travail des ingénieurs en télécommunication Shannon et Weaver à la fin des années 40 pour la compagnie Bell Telephone. Ces auteurs ont conçu une théorie mathématique de l'information afin d'améliorer le rendement du télégraphe. Dans ce modèle abondamment repris et utilisé en sciences humaines, généralement sous une forme débarrassée de ses éléments les plus techniques,¹ Il a été qualifié de parce que². Il est évidemment possible de retrouver dans les pratiques de médiation les composantes dégagées dans ce modèle : un émetteur, un récepteur, un message où

¹ J.-P. MEUNIER, D. PERAYA, *op. cit.*, p. 29.

² Y. WINKIN, *La nouvelle communication*, Paris, Éd. du Seuil, 1981, p. 20.

l'émetteur encode ses idées en signes, qui sont envoyés via un canal à un récepteur qui les décode. Cependant, cette seule conceptualisation théorique ne suffit pas à rendre compte de l'ensemble et de la complexité du processus de médiation.

Même en y ajoutant un feed-back et une boucle rétroactive, où les rôles d'émetteur et de récepteur s'intervertissent constamment, des aspects essentiels pourraient nous échapper pour différentes raisons.

Tout d'abord, ce schéma présente la communication comme linéaire alors que la médiation met en place un dispositif fondamentalement interactif, avec au moins trois intervenants. Il semblerait difficile, voire réducteur, de décomposer la complexité et l'intrication de ces interactions sociales en une multitude de petits segments linéaires successifs entre un émetteur et un ou plusieurs récepteurs.

Ensuite dans ce modèle, le sens tout entier est défini d'entrée de jeu par l'émetteur, qui, dans le cas de la communication verbale, code ses pensées en faisant usage de ses capacités linguistiques : les sons émis constituent le signal acoustique, celui-ci emprunte l'air comme canal, qu'il met en vibration¹. Le code, considéré comme une correspondance entre des idées et des sons, joue ici un rôle capital. Celui du récepteur est par contre minimisé : la communication est considérée comme efficace, et donc réussie, s'il décode correctement le message, c'est-à-dire s'il retrouve le sens élaboré à l'origine par l'émetteur, mais s'il l'interprète différemment, la communication est considérée comme inefficace et donc manquée. Il n'y a par conséquent de place dans cette théorie ni pour l'interprétation des acteurs, ni pour un certain pluralisme des points de vue, aspects pourtant essentiels en médiation.

Par contre, il est intéressant d'appliquer cette théorie au mode traditionnel de résolution des conflits par rapport auquel la médiation se pose en alternative, à savoir l'adjudication. En effet, en se permettant une interprétation assez large de ce modèle télégraphique de la communication, on peut y voir une certaine similitude avec les relations qui se tissent au sein des tribunaux entre les parties et le juge.

Il est en possible, en caricaturant un peu, de retrouver dans la procédure judiciaire un modèle de communication qui se rapproche de celui du code. Les parties fournissent les données, les informations relatives à leur litige, au juge (parties \emptyset juge).

¹ Cf. D. SPERBER et D. WILSON, *La pertinence. Communication et cognition*, traduit de l'anglais par A. GERSCHENFELD, Paris, Éd. de Minuit, 1986, p. 16.

Ce litige est une cristallisation de leur conflit en un point ; il fait de surcroît l'objet d'un surcodage juridique, en terme de droits.¹ Dans le cas du divorce, cette traduction peut prendre la forme d'une trahison, lorsque le conjoint qui demande le divorce charge l'autre conjoint, en le rendant responsable de la désunion². Ce processus présente une certaine similitude avec une phase d'encodage. Ensuite, le juge analyse, –et décode, pourrait-on dire–, ces informations en fonction de son savoir juridique. Il tranche le litige puis fait part aux parties de sa décision, qu'il impose de manière unilatérale (juge Ø parties). Ce processus propose donc une conception de la communication très linéaire, transmissive, où toutes les interventions sont codées. Il est en ce sens proche du schéma télégraphique de la communication.

Et si une des parties, insatisfaite de la décision du juge, décide de faire appel, intervention où elle codifie à nouveau des informations, –en l'occurrence son mécontentement face au jugement–, en termes juridiques, on peut y voir un processus de feed-back. L'appel peut être vu comme une réaction à une action, –la décision du juge–, dans l'espoir d'obtenir une décision plus équitable ou qui agréée mieux la partie qui l'entreprend, et donc une sorte de réajustement en fonction du but à atteindre.

b. Les aspects sémantiques

Dans l'aspect sémantique du modèle du code, il est question, d'un signifiant (un signe) qui renvoie à un signifié (une conception mentale), qui est lui-même lié à un référent (un objet). Dans une telle perspective, les différents éléments sont très fortement liés les uns aux autres. Le lien entre le signifiant et le signifié est plutôt univoque, il est défini de manière arbitraire et repose sur une convention, un accord intersubjectif entre les membres d'une même communauté linguistique. Il n'y a donc pas vraiment de place pour plusieurs interprétations d'un même objet, il n'y a pas de distance entre ces trois

¹ M. DAVID-JOUGNEAU, "La médiation familiale : un art de la dialectique", in A. BABU et M. DAVID-JOUGNEAU (dir.), *Médiation familiale : regards croisés et perspectives*, Ramonville Saint-Agne, Éd. Erès, 1997, p. 28.

² *Ibid.*

termes, ils “collent” quasi les uns aux autres : l’un renvoie presque nécessairement à l’autre.

Cette manière de concevoir les choses semble pouvoir se retrouver dans la logique de l’adjudication. Généralement, on considère que la justice est à même de mettre au jour la version des faits qui se rapproche le plus de la réalité, de trouver la solution la plus équitable pour les parties, en fonction du savoir de référence qui l’institue dans son rôle, à savoir le droit, –ou plus fondamentalement un certain nombre de principes et d’idéaux démocratiques défendus par l’État. Le juge est à la recherche de **la** vérité.

Cette conception est très éloignée de la médiation, qui, en raison de la critique qu’elle adresse au modèle précédent, tente de faire droit à la pluralité des visions du monde, des constructions des conflits, des savoirs de référence, des solutions possibles, etc. Pour envisager les pratiques de médiation sous un angle communicationnel, il faut donc introduire de la distance entre ces différents éléments qui renvoient les uns aux autres, –par exemple dans le langage, entre ce qui fait signe et le sens qui lui est attribué–, ce qui va de pair avec l’introduction de tiers dans la relation.

Suite au constat de l’insuffisance de ces deux aspects d’un modèle communicationnel “classique” pour saisir l’ensemble et la complexité du processus de médiation, il faudra se pencher vers d’autres optiques, en changeant par exemple de conception du rapport qu’entretiennent les sujets à la réalité, rapport essentiel s’il en est en communication, et plus encore dans un conflit, car lorsque les sujets communiquent, leur relation au monde est sous-jacente.

2. La théorie constructiviste

Le courant constructiviste permet de faire un pas dans cette direction ; il propose de concevoir nos représentations comme des constructions de la réalité, et non plus comme de simples reflets de celle-ci. La coexistence de manières de voir les choses différentes peut donc être envisagée.

Ce point est crucial pour sortir de la logique de l’adjudication et entrer dans celle de la médiation. Le contraste qui existe entre adjudication et médiation peut en effet être mis en parallèle avec celui

introduit par le courant constructiviste dans la manière de concevoir le rapport au monde.

Le modèle du procès, en tant que mode de régulation sociale, peut montrer certaines limites dans une société de plus en plus complexe et pluraliste, –liées entre autres aux difficultés accrues des juges à trancher en prenant en compte les paramètres les plus pertinents pour chaque cas. Des efforts ont déjà été faits en permettant au juge de s'adjoindre les conseils et avis d'experts spécialisés, afin de donner une place à des savoirs autres que juridiques.

Cette tendance à envisager différentes constructions de la réalité, via la prise en compte de savoirs de toutes origines, s'accroît encore en médiation. Au cours de celle-ci, les parties tentent de démêler le conflit, qui peut naître ou être amplifié par des différences dans l'angle d'approche du problème.

Prenons, pour illustrer ce problème, le cas d'Annette et Paul¹, qui viennent voir un médiateur familial pour un divorce par consentement mutuel. Lorsque le médiateur explique que, pour établir une convention de divorce, il faut que les conjoints aient des résidences séparées, Paul déclare qu'il préférerait conserver un domicile commun, du moins officiellement. De cette manière, explique-t-il, il peut, en tant qu'indépendant, continuer à dépendre de la mutuelle de sa femme, si son revenu ne dépasse pas un certain seuil. Il envisage donc les choses du point de vue fiscal et de ses intérêts financiers. Annette, qui est à l'origine de la séparation, émet le désir que son mari ne dépende plus de sa mutuelle ; elle voudrait aussi disposer d'un compte bancaire à son nom. Ses propos au sujet de la décision de divorcer illustrent son état d'esprit : . Elle semble envisager les choses d'un point de vue plutôt affectif. On dirait que tous les faits sont investis d'une valeur symbolique : leur compte commun, la charge de son mari au niveau de la mutuelle ou le domicile commun, même uniquement sur papier, semblent lui être devenus insupportables en raison de la signification que ces faits revêtent ou ont pu revêtir au niveau sentimental.

Il s'agit donc ici d'une même réalité, des mêmes faits, mais envisagés de deux manières tout à fait différentes : dans un cas, sous l'angle d'intérêts financiers, dans l'autre, sous un angle plus affectif.

¹ Issu d'observations réalisées auprès d'une médiatrice familiale au centre Free Clinic (A.S.B.L. qui regroupe une maison médicale, un centre de planning familial et un centre de santé mentale) à Bruxelles, d'octobre à décembre 1998.

Les possibilités d'escalade du conflit se laissent deviner, par exemple, dans l'hypothèse où toutes les paroles et les actes de l'un, motivés par des raisons matérielles, étaient interprétés par l'autre d'un point de vue affectif.

Dans ce cas comme dans d'autres, la médiation s'appuie sur la pluralité des interprétations et des angles d'approche possibles, que le médiateur tente de mettre en évidence. Elle permet de tenir compte de différents savoirs plus ou moins formels (économique, financier, affectif, juridique, sens commun...), auxquels les acteurs font appel dans le but d'articuler des perspectives qui au départ s'opposaient.

La conception sous-jacente de la communication doit donc prendre en considération l'idée qu'il existe différentes constructions d'une même réalité. La théorie constructiviste propose une avancée intéressante en ce sens. Mais ce n'est pas tout : dans la pratique, les parties jouent un rôle actif dans la médiation et la recherche de solution. Il faut donc pouvoir penser le rôle des acteurs et l'élaboration du sens dans le cadre d'interactions comme la médiation.

3. Médiation et co-construction

Le parallèle tracé entre les modes de résolution des conflits et les théories de la communication peut être prolongé ici. Si la médiation accorde aux parties une plus grande place, si elle leur permet de jouer un rôle plus actif dans la résolution de leur conflit, la conception de la communication qu'elle révèle va dans le même sens. Un plus grand rôle y est accordé aux partenaires de la communication, plus particulièrement dans le processus d'élaboration du sens.

La communication a vu se développer les concepts de co-construction ou de co-énonciation, qui apportent un nouvel éclairage sur l'échange communicationnel. L'énonciation n'est plus seulement le fait d'un individu qui encode une signification dans un message et qui envoie ce dernier à un récepteur dont la seule tâche consiste à décoder le message existant pour retrouver le sens original, –comme dans le modèle du code. Les théories cognitives nous ont appris que «le destinataire d'un message doit, ne fût-ce que pour comprendre celui-ci, raisonner, inférer, construire des “modèles mentaux” à partir de quelques indices que lui fournit le message, (...) l'énonciation constitue [donc] une activité collective ou intersubjective, relevant

autant du destinataire que du destinataire»¹. L'idée centrale est donc que le sens d'un message n'est pas donné par l'énonciateur, mais construit par les différents interlocuteurs. Il est le fruit d'une co-construction. Cette théorie pousse encore à s'écarter un peu plus d'un schéma de communication linéaire pour envisager la médiation comme un processus plus circulaire, plus dense. Les acteurs construisent quelque chose ensemble (des significations, des normes, des mondes de référence), dans un lent processus d'élaboration commune, chaque élément avancé par l'un convoquant chez l'autre des connaissances, susceptibles d'être prises en compte pour faire progresser leur construction.

Pareille conception sous-tend une pratique telle que la médiation. On y conçoit, en effet, les conflits comme construits par les acteurs ; leur cristallisation en un point de revendication particulier est considérée comme fonction du contexte, constitué par une multitude d'interactions.

De plus, cette conception laisse entendre que le conflit peut être nourri par des différences dans les représentations ou dans les angles d'approche des interlocuteurs. S'ils considèrent tous deux leurs cadres de référence comme allant de soi et que ceux-ci ne font par conséquent l'objet d'aucune discussion, les divergences éventuelles à ce niveau peuvent favoriser les malentendus et les conflits à l'insu des participants. Chacun a en effet tendance à interpréter les paroles et les actions de l'autre en fonction de sa propre manière de penser, comme nous l'avons vu dans l'exemple tiré de la médiation familiale de Paul et Annette.

En outre, l'objectif de la médiation consiste à faire en sorte que les parties élaborent et cherchent ensemble, avec l'aide du médiateur, une solution mutuellement acceptable. Celle-ci se concrétise dans un accord signé par les deux parties, qui clôture la médiation. Il s'agit littéralement d'une co-construction puisque tous les intervenants ont contribué à son élaboration et qu'il reprend, selon toute vraisemblance, une partie des idées de chacun. Cette logique de co-construction se retrouve donc aussi bien dans le résultat concret auquel aboutit la médiation que dans le processus mis en place pour y parvenir. Les propos de la médiatrice auprès de laquelle nous avons recueilli nos observa-

¹ J.-P. MEUNIER, "Les théories de la communication comme métaphores qui se réalisent", *Recherches en communication. Métaphores (I)*, n° 1, 1994, p. 89.

tions sont révélateurs à ce sujet. Elle nous a en effet confié un jour, à propos de son métier : .

Cependant, une question reste ouverte : comment est-il possible d'élaborer une solution commune à partir de points de vue différents ? Ce sera l'objet du point suivant.

4. Apport philosophique

L'objectif de cette section est d'essayer de comprendre comment des parties en conflit, qui ont des points de vue contrastés sur la réalité et des cadres de référence propres, peuvent parvenir à une solution satisfaisante pour les deux, au cours du processus de médiation. Pour ce faire, nous nous appuyerons sur les théories philosophiques et plus particulièrement herméneutiques¹ en faisant appel aux notions de réflexion, d'horizon, –ainsi que de fusion des horizons–, et de Cité.

Commençons par le concept de réflexion. C'est Hegel qui donne l'impulsion en proposant de concevoir la réflexion comme "l'acte d'outrepasser le limité", c'est-à-dire ². Cette conception peut contribuer à dégager l'essence du processus communicationnel à l'œuvre dans la médiation si nous voyons dans le Même un moi, un point de vue personnel limité, et dans l'Autre, autrui, d'autres regards possibles rencontrés dans l'interaction. Elle peut alors aider à comprendre comment il est possible de sortir d'une opposition en créant du neuf.

Gadamer³ propose de voir la réflexion comme un ⁴. Par cette allusion au milieu du discours, Gadamer souligne l'importance du langage, –au sens de communication et d'interaction–, dans cette opération. Ce concept de réflexion peut éclairer la situation de médiation : la rencontre d'un autre, ayant une perspective différente sur la réalité, peut amener une personne, particulièrement en présence

¹ Cf. analyse de J. DE MUNCK, "Introduction à la raison procédurale. V. L'ombre de la domination", *Les Carnets du Centre de philosophie du droit*, n° 48, 1997, pp. 5-15.

² *Ibid.*, p. 5.

³ H.G. GADAMER, *Vérité et méthode. Les grandes lignes d'une herméneutique philosophique*, trad. intégrale revue et corrigée par P. Fruchon, J. Grondin et G. Merliot, Paris, Éd. du Seuil, coll. "L'ordre philosophique", 1996, repris et analysé par J. DE MUNCK, "Introduction à la raison procédurale...", *op. cit.*, pp. 5-15.

⁴ J. DE MUNCK, "Introduction à la raison procédurale...", *op. cit.*, pp. 5-15.

d'un tiers, à se rendre compte du regard singulier qu'elle porte elle-même sur le monde. Cela peut donc pousser la personne à "sortir d'elle-même" et de sa perspective puis à se ressaisir en intégrant des éléments supplémentaires à sa vision des choses.

Gadamer se penche aussi sur les situations de communication ¹, catégorie dans laquelle entre la médiation, du moins dans l'idéal. Pour lui, lorsque ce mouvement est bilatéral et que chacun considère les raisons de l'autre tout en conservant les siennes, il est possible d'arriver à un langage commun et à une décision commune, par ce qu'il appelle l'échange d'opinions, décrit comme ². Gadamer propose ici des clés de compréhension quant aux conditions et au processus permettant de parvenir à un accord et à une décision commune dans le cadre d'une médiation. Il reste néanmoins un point d'ombre sur le mécanisme d'échange d'opinions.

A ce stade, il est intéressant d'introduire la métaphore de l'horizon, empruntée elle aussi à Gadamer³ : ⁴. Dans le cas de la médiation familiale, l'horizon d'un interlocuteur pourrait être l'univers de sens particulier auquel il fait référence dans son discours, généralement sans s'en rendre compte ; celui-ci peut par exemple être plutôt financier, émotionnel, juridique ou encore familial. En appliquant cette notion au cas précédemment cité d'Annette et Paul, on pourrait dire que Paul a un horizon plutôt financier tandis qu'Annette a un horizon plutôt émotionnel.

La métaphore de la fusion des horizons est encore plus intéressante. Pour pouvoir se comprendre et trouver un terrain d'entente, les acteurs doivent faire chacun un effort de dépassement de leur horizon et d'articulation de différents horizons à un niveau supérieur : «Comprendre une altérité, ce n'est ni l'assimiler, ni être assimilé par elle : c'est conjoindre deux horizons dans un nouvel horizon, c'est s'élever à une universalité supérieure qui l'emporte non seulement sur notre propre particularité mais aussi sur celle de l'autre»⁵. Ceci introduit la notion de transcendance.

¹ H.G. GADAMER, *op. cit.*, cité dans J. DE MUNCK, "Introduction à la raison procédurale...", *op. cit.*, p. 7.

² *Ibid.*

³ Métaphore qu'il avait lui-même reprise à Husserl.

⁴ J. DE MUNCK, "Introduction à la raison procédurale...", *op. cit.*, p. 7.

⁵ *Ibid.*

Cette métaphore décrit et explique très bien ce qui se passe en situation de médiation : les partenaires sont incités à dépasser leur point de vue, à sortir de leur cadre de référence pour réaliser qu'il en existe d'autres, ils sont incités à épouser un instant la vision des choses de leur interlocuteur afin de comprendre ses raisons, en n'abandonnant pas pour autant leurs propres idées. Incités ? Oui, mais comment ? Il faut reconnaître ici l'importance du dispositif de médiation, de la présence et du rôle du médiateur qui favorisent généralement ce processus. Ceci astreint généralement les sujets "médiés" à construire de nouvelles configurations de sens qui peuvent articuler des savoirs et des points de vue différents. Dans notre exemple, les horizons différents de Paul et Annette ont finalement pu être articulés. Leur solution a en effet été de prendre en considération les désirs de l'un et de l'autre et de faire un compromis en distinguant le niveau officiel et le niveau officieux des choses. Les exigences de Paul au niveau fiscal et financier ont été rencontrées : aux yeux des instances officielles, lui et sa femme sont toujours domiciliés au même endroit et il continue à dépendre de sa mutuelle, jusqu'à la fin de l'année. De son côté, Annette a aussi obtenu que les choses qui lui tenaient à cœur soient réglées officieusement : dans les faits, ils vivent séparés, elle a son propre compte à vue et une date a été fixée pour officialiser leur séparation.

Revenons à un niveau plus théorique. Il est possible et intéressant, tout en restant dans le domaine de l'herméneutique, de mettre en parallèle la notion d'horizon développée par Gadamer et celle de Cité introduite par Laurent Thévenot et Luc Boltanski dans leur théorie de la dispute¹. Une Cité désigne, dans le cadre des conflits, ². Elle sert de ³, c'est-à-dire de cadre de référence pour sortir d'un litige. Étant donné qu'il y a dans la société actuelle une pluralité de Cités⁴, les acteurs doivent accomplir un travail de sélection de la Cité pertinente pour chaque situation. Cependant, comme les représentations sont en fait des constructions de la réalité et qu'elles

¹ Repris dans J. DE MUNCK, "La médiation...", *op. cit.*, pp. 39-42.

² *Ibid.*, pp. 39-40.

³ L. BOLTANSKI et L. THEVENOT, *De la justification. Les économies de la grandeur*, Paris, Gallimard, 1991, p. 56, cité dans J. De Munck, "La médiation...", *op. cit.*, p. 40.

⁴ Boltanski et Thévenot parlent de 6 cités : la Cité marchande, la Cité industrielle, la Cité domestique, la Cité inspirée, la Cité civique et la Cité de l'opinion.

peuvent donc différer d'un individu à l'autre, il n'est pas certain que les parties en conflit partageront le même monde¹.

Nous proposerons, dans le cadre de la médiation, de rapprocher ces concepts de Cité et de monde de la notion d'horizon pour renvoyer à l'univers de sens mobilisé par un acteur dans un conflit. En effet, nous pouvons supposer que chacun élabore son cadre de référence en fonction de savoirs, de principes qu'il juge importants. Pour établir sa position, il se réfère plus particulièrement à l'une ou l'autre Cité, qui contribue à définir et à délimiter son monde.

On peut considérer que souvent, les gens interagissent ou parlent à partir de mondes différents. Au cours d'une médiation, un des partenaires peut parvenir à imposer à l'autre son monde comme seule référence valide, comme dans l'adjudication, où la Cité juridique constitue la référence ultime. Mais il existe une autre voie pour parvenir à une entente et à une prise de décision : la construction d'un monde de référence commun. Les acteurs élaborent ensemble, —on retrouve ici le principe de co-construction—, un monde commun, hybride, qui dépasse et articule à un niveau supérieur les différents mondes convoqués par chacun. Il s'agira pour les parties, de trouver une sorte de compromis entre ceux-ci, une espèce d'équivalent de la fusion des horizons.

L'interprétation que propose André Berten de ce phénomène nous semble intéressante :

La pluralisation des références normatives oblige souvent à expliciter la qui est implicite dans la soumission à des ensembles normatifs traditionnels. Cette explicitation peut faire émerger un méta-discours, une méta-représentation qui est à un degré d'universalité plus élevé. Ainsi par exemple, si l'on doit coordonner divers mondes, il est nécessaire de construire des mondes communs plus larges, plus diversifiés, plus hétérogènes, mais en même temps plus universels, plus généraux².

¹ Le monde est, toujours selon Boltanski et Thévenot, la mise en œuvre concrète de principes substantiels de justice (de Cités), leur déploiement dans les relations que nous avons les uns avec les autres.

² A. BERTEN, Préface de J. DE MUNCK et M. VERHOEVEN (dir.), *Les mutations du rapport à la norme. Un changement dans la modernité ?*, Bruxelles, De Boeck Université, 1997, pp. 11-12.

Elle reprend l'idée d'un dépassement et d'une articulation à un niveau supérieur, dans une nouvelle configuration de sens des mondes de chacun et ajoute une explication possible de la raison pour laquelle ceci doit se produire. A cause de la pluralisation des systèmes normatifs dans la société, la soumission à l'un ou l'autre n'est plus considérée comme allant de soi par tous les acteurs, ils sont donc parfois amenés à se justifier en expliquant quelle vision du monde ce système sous-tend.

Tout ce travail de dépassement, d'articulation peut également être envisagé en d'autres termes, issus du domaine de la psychologie du développement. Ces concepts permettent eux aussi de rendre compte des processus mis en route chez les acteurs lors d'une médiation.

5. Apports de la psychologie du développement

Jean Piaget, psychologue du développement, a utilisé la notion de décentration pour décrire le développement social et cognitif de l'individu¹. Par opposition à la centration, qui désigne le fait qu'une entité sociale se considère comme le centre du monde, la décentration implique une sorte de dépassement. J.-P. Meunier explique ceci :

Il y a décentration lorsqu'un être social –un individu, un groupe, etc.– devient capable (au-delà des clivages et des différences) de reprendre à son compte la position des autres, de comprendre leur point de vue, leur vécu, leur pensée, etc.²

L'analogie avec les concepts philosophiques développés plus haut et appliqués à la médiation est frappante. Il est possible en effet d'expliquer tout aussi bien en ces termes les processus dans lesquels les personnes s'engagent en médiation. Le médiateur est là pour inciter les parties, qu'on peut supposer initialement centrées sur elles-mêmes, sur leurs perceptions et sur leurs interprétations, à se décentrer. Certains auteurs traitant de médiation vont d'ailleurs dans ce sens, en l'exprimant en d'autres mots :

¹ Cf. à ce sujet J.-P. MEUNIER et D. PERAYA, *Introduction aux théories...*, op. cit., p. 205.

² *Ibid.*

le médiateur travaille d'abord sur l'aptitude de chacun à se déprendre de sa propre représentation de la situation pour entrevoir ce que l'autre fait entendre de la sienne, et ceci réciproquement¹.

Le mouvement de décentration peut être prolongé par un passage au métaniveau : chacune des parties reprend son point de vue propre et celui de l'autre pour les articuler à un niveau supérieur, où ils peuvent être confrontés. Cette notion rejoint les concepts de transcendance, et de fusion des horizons.

Et Jean-Pierre Meunier d'ajouter :

L'enjeu de la décentration, c'est la complexité sociale, c'est-à-dire la capacité qu'ont les hommes de reconnaître toujours plus de différences chez leurs semblables et de transformer leurs rapports afin de rendre possible la nécessaire articulation de ces différences².

Si la médiation a pour ambition de permettre une meilleure prise en compte de la complexification dans la société, à laquelle l'adjudication a parfois du mal à faire face, la décentration pourrait bien être un outil précieux pour y parvenir. La médiation, au travers des enjeux de la décentration, peut dès lors jouer un rôle important pour l'avenir de notre société et du lien social.

Maintenant que nous avons découvert, à la lumière de différentes disciplines, quelques-uns des processus communicationnels et intersubjectifs fondamentaux qui peuvent se déployer au cours de la médiation, il est temps de prendre encore un peu plus distance et d'adopter un regard plus global et contextualisant sur cette pratique.

B. Conception procédurale de la médiation

Cette section aborde encore un autre angle d'approche de la médiation en proposant de la concevoir soit de manière substantielle soit de manière procédurale.

¹ M. DAVID-JOUGNEAU, *op. cit.*, p. 35.

² J.-P. MEUNIER et D. PERAYA, *Introduction aux théories...*, *op. cit.*, p. 206.

Dans la conception substantielle, la médiation repose sur la reconnaissance de la supériorité d'un principe substantiel, –une Cité–, pris comme référence. Ce principe est considéré comme essentiel et donc placé au-dessus de tous les autres. Le propre de cette conception

est de ne considérer la médiation que sous l'angle d'une Cité. Dans ce cas, l'identité des personnes, le principe d'équivalence, les objets pertinents pour la résolution du litige sont en quelque sorte prédéterminés par la Cité d'appartenance¹.

En conséquence, le médiateur sera un expert dans le domaine considéré comme pertinent, un spécialiste d'un monde. Il sera à même d'imposer, de faire valoir cette dernière. Reprenons à Jean De Munck un exemple d'application de cette conception substantielle de la médiation à la famille :

Par exemple dans le cas de la discorde familiale, il faut en appeler à un médiateur supposé savoir ce qu'est une famille. Qu'il construise celle-ci comme un groupe défini par ses rapports émotionnels, comme une association d'intérêts ou comme un domaine de la vie morale substantielle, dans tous les cas, il est chargé de ramener le conflit à un seul monde de pertinence dont il détient les clés².

Mais ce point de vue est critiquable. Premièrement, il ne fait pas droit à la diversité des systèmes normatifs des acteurs. Dans une société de plus en plus pluraliste, il devient de surcroît délicat d'imposer d'autorité un principe comme supérieur aux autres, –quelle valeur peut encore prétendre à un degré d'universalité tel qu'elle puisse être unanimement reconnue comme supérieure à toutes les autres ? En outre, cette conception ne tient pas compte de la capacité des acteurs à formuler un problème dans les termes de plusieurs mondes différents ou, pour reprendre les termes de la section précédente, à concevoir plusieurs constructions d'une même réalité.

Dans la conception procédurale par contre, cette compétence pragmatique des acteurs à problématiser un monde à partir d'un autre est sollicitée. Aucun univers de sens n'est posé comme supérieur aux autres, ce qui fait penser à Jean De Munck que ce modèle est plus

¹ J. DE MUNCK, "La médiation ...", *op. cit.*, p. 43

² *Ibid.*

puissant¹. Les acteurs peuvent au contraire convoquer dans la médiation les mondes qu'ils considèrent eux-mêmes comme pertinents et co-construire un monde commun en situation. Le médiateur ne sera plus un expert mais une "case blanche", disponible pour accueillir les différents cadres importés par les médiés, ².

Empruntons à nouveau à Jean De Munck le cas de la famille pour illustrer concrètement cette seconde conception de la médiation :

La médiation ainsi conçue ne présuppose rien quant à ce qu'est une famille, ni quant à l'identité des êtres qui importent. Elle sera au contraire l'occasion de construire une solution hybride, et de faire des choix (...), au cours d'un processus qui permettra aux acteurs de se situer successivement et simultanément dans différents mondes pertinents. Car tout le monde sait que dans un contentieux familial, des intérêts, des valeurs substantielles, des émotions... sont en jeu, sans qu'il faille supposer qu'il convient d'éliminer un registre au profit exclusif d'un autre. La médiation devient ainsi radicalement procédurale³.

C'est en ce sens que ce modèle apparaît aussi à l'auteur (⁴). Ce niveau de réflexivité consiste dans le fait que les sujets en médiation sont amenés avec l'aide du médiateur à se rendre compte de la particularité de leur monde de référence, du fait qu'il en existe d'autres, par exemple celui de leur interlocuteur. Il s'agira alors, comme cela a été évoqué plus haut, de construire un monde hybride qui articule les différentes Cités.

En mettant en perspective les modes de régulation des conflits et les conceptions de la communication, il est possible d'imaginer le schéma suivant, avec toutes les réductions que ce genre de conceptualisation théorique implique. Il y aurait tout d'abord un continuum bipolaire représentant différentes conceptions de la communication. A une extrémité, se trouverait une conception de la communication comme transmission (le modèle du code), dont l'adjudication se rapproche sous certains aspects et à l'autre extrémité la co-construction. Celle-ci irait de pair avec la conception procédurale de la média-

¹ *Ibid.*

² *Ibid.*

³ *Ibid.*, p. 44.

⁴ *Ibid.*, p. 43.

tion. Au milieu, approximativement à mi-chemin entre les deux, se situerait la conception substantielle de la médiation.

transmission		co-construction
adjudication	médiation substantielle	médiation procédurale

C'est la conception procédurale de la médiation qui nous semble la plus riche du point de vue de la communication. Dans cette optique, il deviendrait alors possible de concevoir la médiation comme procédure communicationnelle. Ce qui importerait, ce serait plus la manière de procéder pour parvenir à un résultat (la co-construction, la décentration, l'articulation des horizons, etc.) que les principes substantiels.

Ce genre de conception est évidemment réductrice, voire caricaturale, elle peut néanmoins se révéler précieuse dans une société dont la complexité ne cesse de croître. En effet, auparavant, si les choses semblaient souvent ne relever que d'une seule Cité, c'était généralement en raison de l'existence de certaines dogmatisations. Or actuellement, on assiste à une fragilisation de ces dogmatisations, ce qui a pour conséquence la difficulté accrue des modes de résolution des conflits de s'appuyer sur un principe substantiel. Ces modes de résolution deviennent donc procéduraux. La médiation, dans cette dernière conception, peut alors être envisagée comme un lieu où aucun système de référence n'est imposé a priori, –par le médiateur. Il s'agit d'un espace libre où différents univers de sens peuvent être importés (économique, affectif, juridique, familial...) et à partir desquels les acteurs réalisent des montages hybrides en situation en communiquant ensemble. La structure, au sens large du terme, au sein de laquelle ils interagissent, prend donc toute son importance car les modes de résolution procéduraux se déploient par la mise en place de dispositifs pragmatiques. Ce sera l'objet de la section suivante.

C. La médiation comme dispositif pragmatique

La médiation n'est pas seulement une procédure, il s'agit aussi d'un dispositif, c'est-à-dire que différents éléments plus contextuels viennent aussi influencer le processus, la relation qui s'établit.

Premièrement, le simple fait de s'engager dans une médiation¹ signifie pour les parties un changement dans la manière de concevoir leur conflit, parce qu'elles acceptent d'envisager de chercher une solution à celui-ci, par opposition à l'enlisement dans le conflit et le cercle vicieux de la répétition.

Deuxièmement, et dans le même ordre d'idée, en médiation, il y a des contraintes temporelles qui obligent les parties à situer leur conflit dans une séance de médiation, qui dure généralement une heure et demie à deux heures. Il n'est donc plus question ici de disputes interminables qui durent des heures, des jours, des semaines voire des mois. Le médiateur n'est disponible pour les "médiés" que pendant cette période, ce qui les force à circonscrire leur problème.

Troisièmement, la présence d'une tierce personne, inconnue et impartiale, modifie l'adresse des parties. Elle les oblige à contextualiser leurs propos, car, contrairement à la discussion avec leur partenaire, il y a toute une base supposée connue qui ne l'est plus en face du médiateur. On observe également une modification dans les propos des parties comme s'ils considéraient le médiateur comme une personne supplémentaire à essayer de convaincre et de gagner à leur cause.

En ce qui concerne le rôle du médiateur proprement dit, celui-ci garantit un espace de parole, c'est-à-dire qu'il doit être capable de soutenir une parole, de s'assurer que chacun exprime son point de vue, même dans une situation où une des parties a tendance à monopoliser la parole, et l'autre à s'effacer. De plus, dans ce dispositif de médiation, les paroles ont une dimension pragmatique : ce ne sont pas des paroles en l'air, elles engagent leur énonciateur :

Le rôle des médiateurs revient en fait à créer une situation d'interaction dans laquelle chaque proposition faite par les conjoints est prise au sérieux et mérite d'être considérée, voire expérimentée. Les divorçants se trouvent engagés par leurs

¹ Il s'agit généralement d'une démarche volontaire, dans le cas de la médiation familiale du moins, même s'il arrive que la médiation soit fortement recommandée par le juge.

propres propos. Il n'est pas question de faire des propositions spéculatives. Toute solution avancée prend valeur d'engagement dont chacun devient comptable devant les autres parties comme devant le médiateur¹.

Ceci révèle toute la dimension pragmatique du dispositif. En médiation, comme dans la conception pragmatique de la communication, "dire, c'est faire" et faire une proposition, c'est s'engager. Le médiateur joue ici un rôle essentiel puisqu'il est chargé de prendre acte des propositions qui sont faites. On peut dès lors considérer le médiateur comme un ².

Il peut également aider à établir un système de places et, si nécessaire, remettre les interlocuteurs à la leur. En tant qu'extérieur au conflit, il pose selon toute vraisemblance un regard neuf sur celui-ci, particulièrement attentif au processus d'interaction, saisissant directement la place qu'occupe chacun dans le système et les mondes de référence en présence. Il peut dès lors les aider à élargir leurs vues, leur faire comprendre qu'il n'y a pas que leur perspective sur le problème et leur faire voir la réalité sous un angle différent, par exemple en envisageant la situation dans la perspective de l'autre. Il les aide aussi à prendre conscience et à problématiser leurs places, à se décentrer, à articuler leurs références normatives de manière à élaborer ensemble un monde commun, afin de pouvoir prendre une décision sur cette base.

En constatant l'importance du rôle du tiers, l'occasion qu'il a d'influencer les choses dans un sens ou dans un autre en raison de la place qu'il occupe, on peut se poser la question de sa neutralité. En effet, selon la conception procédurale de la médiation, le médiateur doit s'efforcer d'être une case blanche, un non savoir. Ceci ne revient pas à dire qu'il ne doit rien savoir, mais au contraire, qu'il doit posséder des connaissances dans toute une série de domaines et être ouvert à tout type de savoir susceptible d'être utilisé comme référence par les acteurs au cours de la médiation. Or, le médiateur est un être humain comme les autres, qui raisonne généralement avec un cadre de référence propre. Et s'il le mobilise au cours de la médiation, laissant transparaître des valeurs personnelles, il peut influencer l'issue du problème en ce sens. Il faut donc prendre conscience de la transmis-

¹ B. BASTARD, L. CARDIA-VONECHE, *Le divorce autrement : la médiation familiale*, Paris, Syros, 1990, p. 89.

² *Ibid.*, p. 86.

sion idéologique qui peut avoir lieu dans ce cas et qui entraînerait un basculement dans une conception substantielle de la médiation, où le médiateur est à même d'imposer son idéologie comme la plus pertinente. Cela peut être le cas en médiation communautaire lorsque le médiateur choisi est un notable. On peut en effet supposer que les convictions et les traditions de la communauté au sein de laquelle il est reconnu se cristallisent en lui. En étant à la fois médiateur et notable, deux types de pouvoirs sont concentrés en ses mains : d'une part les valeurs, –équivalent du pouvoir législatif dans une démocratie–, et d'autre part le règlement des litiges, –équivalent du pouvoir judiciaire. Ceci peut donc avoir des conséquences catastrophiques sur la liberté des individus qui font appel à lui, puisque ce médiateur possède des instruments de pouvoir considérables.

Pour éviter cette dérive possible, le médiateur doit sans cesse adopter une attitude réflexive envers lui-même, envers ce qu'il pense et envers la manière dont il se positionne par rapport aux personnes ou dont celles-ci essaient de le positionner. Cependant, de là à dire qu'il doit être neutre, il y a encore un pas. Ce point précis fait en réalité l'objet d'une controverse dans le champ de la médiation. D'aucuns sont d'avis que le médiateur doit être neutre, d'autres affirment qu'il doit s'engager¹. Nous opterons pour un moyen terme en disant que, même s'il essaie d'adopter une attitude réflexive constante, le médiateur reste un être humain, et en matière sociale, il peut difficilement prétendre à une véritable neutralité ; celle-ci relève plutôt de l'utopie.

Lors de nos observations de médiations familiales, nous nous sommes aperçu de la complexité de la question de la tiercéité et de la difficulté d'occuper cette place de tiers. Par exemple, suite à une des séances de médiation familiale, la médiatrice nous a confié son inconfort par rapport à la situation, car le mari essayait de la prendre à partie pour montrer qu'il avait raison. Il avançait certains arguments en matière légale, –à savoir que la part de l'épouse dans la maison conjugale diminuait parce qu'il payait seul son remboursement–, et attendait de la médiatrice une confirmation de ses propos, face à l'épouse qui ne semblait pas très informée sur le sujet. La médiatrice n'a ni démenti ni confirmé ses déclarations, mais elle leur a recommandé de prendre chacun un conseil indépendant. Elle nous a ensuite avoué combien cette situation lui était inconfortable, étant

¹ Pour un résumé du débat en cours cf. B. BASTARD, L. CARDIA-VONECHE, *op. cit.*, pp. 42-45.

donné qu'en tant que juriste de formation, elle savait pertinemment bien que l'homme avait tort, mais qu'en tant que médiatrice, elle ne pouvait rien dire à ce niveau, sinon leur conseiller de bien se renseigner, sous peine de laisser croire qu'elle prenait parti pour l'épouse, en avançant un argument qui était en sa faveur.

Toujours au cours de ces observations¹, nous avons aussi eu l'occasion d'expérimenter très brièvement et personnellement combien cette position de tiers doit être difficile à tenir. Lors de la dernière rencontre avec un des couples, la médiatrice nous a invité à les rejoindre dans la pièce principale pour la lecture de la convention. Pendant qu'elle s'absentait dans la pièce voisine pour apporter quelques corrections à la convention, elle nous a demandé de discuter la question des frais du divorce avec le couple. Une fois ce point réglé, la dame a commencé à nous parler de ses fils, en nous montrant leurs photos, à nous confier combien il est parfois difficile de s'en sortir avec une allocation de chômage, etc. Alors que nous étions assis entre les deux personnes, nous avons soudain réalisé que la dame, par le style de conversation qu'elle tenait, tendait à instaurer une relation privilégiée avec nous. Le mari semblait ne pas vouloir prendre part à la discussion, absorbé dans la relecture de la convention. Par ailleurs, lors d'une rencontre précédente, le mari, la seule fois où il s'était adressé à nous, l'avait fait en adoptant une attitude proche du reproche. En les rejoignant dans la pièce principale, nous leur avons demandé s'ils s'étaient vus auparavant pour discuter et trouver la solution au problème de pension alimentaire qu'ils venaient de présenter lors de cette séance. Il nous avait alors répondu : vous aviez bien écouté, je l'ai dit tout à l'heure : juste deux minutes.

Tout ceci nous donne à penser que tenir la place de médiateur nécessite bien d'inciter les parties à une certaine réflexivité, qu'il faut aussi adopter personnellement, aussi bien vis-à-vis de soi-même, de la situation dans laquelle on est impliqué que du contexte social. Reste encore la question de savoir si le médiateur doit intervenir pour favoriser une issue "juste" au conflit, au risque d'imposer par la même occasion son système de référence ou s'il doit se contenter de respecter la volonté contractuelle souveraine des parties. La question se pose particulièrement lorsque les rapports de force sont

¹ Pour la clarté de l'exposé, il est peut-être utile de préciser que je suivais d'ordinaire les rencontres via caméra interposée depuis une pièce adjacente en prenant des notes.

déséquilibrés au sein des parties qui viennent en médiation. Derrière cette question, se profile aussi celle du rapport au collectif et au social. Dès lors, le rôle du médiateur est également de garantir le bien commun, de le réintroduire dans les médiations, qui ne sont pas uniquement des interctions entre acteurs mais touchent également la dimension du social.

Revenons à ce dispositif pragmatique, dont nous n'avons pas encore examiné tous les ressorts. Il ne permet pas seulement de prendre en compte différents types de savoirs, de systèmes normatifs, il permet également aux acteurs d'acquérir un certain savoir-faire. En effet, ceux-ci découvrent généralement une nouvelle manière de régler les conflits, qui pourra influencer la manière dont ils aborderont leurs problèmes à l'avenir. Dans le cas de la médiation familiale, la manière dont les deux membres du couple en voie de désunion règlent et organisent ensemble, de manière originale, les questions relatives à leur vie après le mariage lors de la médiation, peut leur servir de bagage pour aborder les problèmes futurs, comme ceux posés par les enfants. Nous rejoignons dans ce sens les propos tenus par André Berten au cours d'un colloque sur les dispositifs. Il y souligne :

L'aspect productif d'un certain nombre de dispositifs (...). Non seulement chaque dispositif inclut des savoirs multiples, transversaux, ramifiés, mais encore le dispositif lui-même devient un milieu producteur de savoir : échappant maintes fois à l'intention qui l'a fait naître, il est alors détourné, utilisé pour des usages imprévus, remanié pour servir à résoudre tel ou tel problème¹.

Tel pourrait être le sort du dispositif pragmatique de médiation.

Conclusion

En envisageant les choses sous un aspect communicationnel, nous avons mis en avant combien la conception de la communication à l'œuvre dans la médiation dépasse le modèle traditionnel du code, aussi bien au niveau schématique que sémantique. Après avoir constaté l'insuffisance de ces deux aspects théoriques pour rendre

¹ Notes de l'intervention d'A. Berten, "Dispositifs, médiation, créativité" lors du colloque *Dispositifs & Médiation des Savoirs*, organisé par le Groupe de Recherche en Médiation des Savoirs (GReMS), Louvain-la-Neuve, 24/25 avril 1998.

compte de la complexité du phénomène, nous nous sommes tourné vers d'autres sources : théorie constructiviste, compréhension différente de la communication, philosophie et psychologie du développement. Elles nous ont permis de conceptualiser certains aspects importants dans la médiation comme la co-construction, la prise de conscience de la limite de son horizon, l'adoption d'une attitude réflexive afin de dépasser cette limite, la réalisation de la fusion des horizons ou encore la création d'un nouveau monde de sens commun, synonymes de décentration et de passage au métaniveau. Nous avons donc découvert une conception complexe des processus de communication à l'œuvre dans la médiation.

Une fois ces mécanismes fondamentaux mis en évidence, nous avons pu examiner deux manières différentes de penser la médiation. Les concepts développés plus hauts nous ont incité à approfondir plus particulièrement la conception procédurale, la plus riche selon nous d'un point de vue communicationnel et celle qui tient le mieux compte des aptitudes des sujets engagés dans une médiation. La conjugaison des éléments apportés dans ces deux sections nous a alors permis d'envisager la médiation comme procédure communicationnelle.

Enfin, l'approche pragmatique nous a fait accéder à une conception de la médiation comme dispositif pragmatique, détaillant l'influence de quelques-uns de ses ingrédients sur son déroulement.

La réflexion ébauchée ici sur les conceptions théoriques sous-jacentes aux pratiques de médiation est bien sûr partielle, influencée par notre terrain d'observation et même quelque peu embryonnaire. Néanmoins, cette démarche nous semble revêtir un intérêt certain. En effet, des pratiques comme la médiation sont issues de réalités de terrain, elles rencontrent alors parfois, –sans que l'on puisse toujours bien se l'expliquer–, un succès grandissant qui les amène à se répandre dans une multitude de secteurs de la société mais la réflexion théorique ne suit pas toujours. Or ces pratiques émergentes peuvent être révélatrices de changements profonds que connaît la société et si nous ne voulons pas que l'écart entre théorie, réalité institutionnelle et réalité sociale continue à se creuser, il est indispensable de réfléchir sur ces pratiques, d'autant plus lorsqu'elles sont en pleine expansion et pointent des problèmes de fonctionnement de nos institutions.