



Médiation du conflit ou discipline du conflit: notes critiques sur les pratiques de médiation

Daniela Gaddi

Assistante à la Chaire de Criminologie de l'Université des Etudes de Milan,
Faculté de Médecine et de Chirurgie (sous la Direction de Mme Isabella
Merzagora Betsos). daniela.gaddi@email.it

Texte traduit de l'italien par Orazio Maria Valastro.

Résumé

La médiation, née en tant que pratique informelle, comme modalité de valorisation du conflit, de ré-appropriation du conflit par les sujets impliqués, de réactivation de la communication et, en conséquence, différant des pratiques de simple gestion et manipulation des relations conflictuelles, des interventions spécialisées de soins, des interventions de prise en charge de personnes, des pratiques pédagogiques, est en train de se convertir en une intervention sociale professionnelle, avec pour but de discipliner le conflit et, en définitive, les parties impliquées dans ce dernier.

Mots-clés: médiation, médiateur, conflit, intervention sociale.

Ces réflexions découlent d'un travail de recherche actuellement en cours sur la médiation des conflits et le contrôle social.

1. Introduction

Les premières initiatives visant à introduire les pratiques de médiation des conflits en Europe, mises en place au tout début de façon informelle, sont en train d'atteindre un état avancé d'affermissement. Les nouvelles pratiques de gestion des conflits, après une timide diffusion initiale, reçoivent actuellement une reconnaissance toujours plus ample. Même les dispositions judiciaires - avec des modalités différentes au sein de champs plus ou moins restreints - vont formaliser l'introduction de la médiation et l'ADR (*Alternative Dispute Resolution*) dans les systèmes juridiques nationaux, sollicitée aussi par les nombreuses interventions de l'Union européenne[1].



La systématisation ainsi en oeuvre est en train de produire des conséquences fondamentales: tout d'abord la nécessité d'une classification formelle des critères d'identification du médiateur et de son activité; en outre (aussi en conséquence de cela) l'exigence de distinguer des canons formatifs préétablis et universels, et enfin un effet multiplicateur sur l'offre de formation, qui est en train de connaître une rapide, massive et, d'une certaine manière, impressionnante expansion.

Le débouché inévitable de tout cela est la construction de la figure de médiateur en tant que professionnel "social" expert en conflits.

La professionnalisation du médiateur, associée à la consolidation formelle des pratiques de médiation, a aussi ouvert la voie pour dégager un véritable marché, dans lequel vont se confronter, se froisser et se superposer demandes et offres de formation pour la médiation, demandes et offres de ressources publiques et privées, investissements de capitaux et attentes de gains.

Il est possible d'observer, à ce sujet, la diffusion d'un phénomène plutôt singulier: la confrontation entre demande et offre de médiation est aujourd'hui caractérisée par un écart considérable, entre une demande plutôt modeste et curieusement une offre importante. Ce phénomène ne semble pas préoccuper les nouveaux opérateurs économiques de la médiation, lesquels en attribuent les causes à une connaissance insuffisante du produit de la part des consommateurs potentiels. En conséquence, les opérateurs consacrent une grande partie de leurs ressources dans les démarches publicitaires (la "sensibilisation", pour ainsi dire).

Un tel écart ne semble pas du tout agir sur la demande et l'offre de formation pour la médiation (ni sur les subventions); ces dernières vont par ailleurs croître de manière parallèle, autant qu'exponentielle: en effet, les ressources étant surabondantes dans le domaine de la "médiation", elles pourront être réattribuées à la formation.

Il paraît en somme qu'un mécanisme s'est mis en place pour lequel la médiation des conflits, associée à une quelconque marchandise, peut être lancée sur le marché, vendue au meilleur offrant et récupérée en termes de profits.

La médiation agit, d'ailleurs, sur une composante que nous qualifierons d'"universelle": le conflit (en prenant appui sur un besoin primaire, la paix, aujourd'hui perçue, entre autres, comme particulièrement urgente). Elle est un instrument plutôt flexible en lien à de nombreux emplois, ce qui en fait une marchandise particulièrement attrayante pour un quelconque opérateur économique.

2. Conditions pour une fonctionnalité "mercéologique" de la médiation

Le scénario décrit ci-dessus est bien réel, néanmoins les intentions des premiers initiateurs de la médiation étaient (ou apparaissaient) à l'origine bien différentes.



D'autre part, les présupposés sur lesquels a été bâti le système opérationnel de la médiation semblent difficilement positionnables à l'intérieur du modèle marchand. En fait, sauf certaines exceptions, une marchandise, pour circuler efficacement sur le marché, doit être flexible et pas seulement en raison de sa nature, mais aussi par rapport à ses applications pratiques, qui doivent au fur et à mesure s'adapter aux différentes exigences du système économique et de production.

Il est reconnu que certaines caractéristiques primaires et indispensables de la médiation du conflit sont la confidentialité, la volontarité, la neutralité ou l'impartialité du médiateur et son absolu manque de pouvoir sur les parties (du moins en ce qui concerne la production d'un résultat partagé, octroyé exclusivement aux parties elles-mêmes). Mais de telles qualités spécifiques peuvent-elles "survivre" à l'intérieur d'un système de marché? En d'autres termes, peuvent-elles se maintenir intactes, ou bien sont-elles contraintes à une mutation adaptative?

Comme chaque médiateur l'apprend au début de son parcours formatif, la première et la plus importante caractéristique de la médiation est celle de la volonté des parties. C'est par elle que l'accès au processus de médiation devient le résultat d'un libre choix des parties en jeu, lesquelles décident de faire face ainsi à la situation conflictuelle dans laquelle elles sont impliquées. En outre, seulement en raison de la possibilité de déterminer librement leur volonté (au début comme tout au long du parcours de médiation), l'ensemble du processus et le résultat final éventuellement atteint par les parties seront satisfaisants pour eux-mêmes et produiront des résultats durables.

Il va de soi que le médiateur est - ou devrait être - le garant d'une telle liberté de choix. Il doit donc imposer aux parties un cadre précis qu'elles devront respecter au plus près, y compris les variables et les possibles conséquences de leur choix. Le médiateur somme toute doit recueillir un consensus "informé", créant les conditions adéquates pour que tel consentement se produise sans contraintes[2].

Pour cette raison, il est évident que le médiateur doit être conscient des processus qui peuvent déterminer et influencer la formation du consensus (par exemple, la prédominance d'une partie sur l'autre peut déterminer la partie plus faible à accepter de participer à la médiation par préoccupation, ou simplement par respect). Mais ceci n'est pas encore suffisant: le médiateur doit être lui-même libre d'oeuvrer, au sens qu'il ne doit pas être déterminé par des facteurs externes.

Le système du marché relatif aux pratiques de médiation semble par contre imposer à la liberté du médiateur certaines limitations importantes. Il doit tout d'abord répondre aux normes typiques d'efficacité, qui imposent un rythme pressant à la production, à la diffusion et à la consommation de la marchandise "médiation". Qu'elles soient soutenues par du capital public ou privé, les interventions doivent donc produire et "vendre" une quantité de médiation adéquate pour justifier les investissements assignés: il n'est pas rare, en fait, que l'on demande aux médiateurs d'effectuer un nombre minimum de médiations dans un temps donné, sous la menace d'une suppression de financement le cas échéant.



D'ailleurs, le risque d'interrompre une intervention déjà amorcée, dû à l'attribution incertaine des financements, écarte le médiateur de son travail le contraignant à se transformer en une sorte de promoteur de soi-même, dans une difficile recherche de ressources pour survivre à l'avenir.

Dans un tel contexte, il ne peut ni tranquillement exercer les fonctions qui lui sont propres, ni se permettre une dangereuse baisse de production: le risque que les parties décident de ne pas amorcer un processus de médiation ne doit pas être négligé et il n'est pas rare d'observer, dans la pratique, des médiateurs qui insistent, plus ou moins ouvertement, pour que la médiation ait cours, même face aux perplexités des parties.

Un discours presque analogue peut s'appliquer aussi à d'autres qualités que le médiateur doit introduire dans le processus. Il suffit de penser plus particulièrement au renoncement à tout pouvoir sur les parties, leurs intentions ne pouvant pas être manipulées, ni véhiculées. Le médiateur, en fait, doit se poser face au conflit sans avoir sur celui-ci aucun projet définitif pour conduire les parties - suivant un plan préétabli - vers un résultat ou une résolution qu'il estime adéquat au conflit.

Il doit somme toute "tolérer" que les parties arrivent à une solution différente, ou qu'elles n'y arrivent point. Mais souvent, le manque de résultat, ou la production d'un résultat inattendu, ne correspond pas aux exigences du marché qui empêchent le médiateur de freiner ses capacités de manoeuvre et l'amènent à utiliser à son avantage le pouvoir qu'il a sur les parties[3].

Enfin, même les pré-requis de neutralité ou d'impartialité du médiateur, y compris l'absolue confidentialité du processus, peuvent en pratique être amoindris par la confrontation opérationnelle avec les exigences du marché.

3. Une nouvelle discipline du conflit

Il faut considérer que la médiation, ayant assumé le caractère de marchandise particulièrement rentable, risque de se transformer en une discipline[4], à l'intérieur d'un système réglementé, au sens que Foucault a donné à ce terme: en définitive en un dispositif de pouvoir et de contrôle (Foucault, 1976).

Comme nous l'avons observé, le risque que le pouvoir soit annexé au processus de médiation, pour diriger ou tout simplement pour influencer la liberté de détermination des parties, est réel et ne peut pas être sous-estimé.

Nous avons vu dans les prémisses comment la spontanéité qui paraît avoir caractérisé les premières expériences de médiation dans le contexte européen a été lentement ré-indexée par le biais d'opérations de formalisations et de standardisations, et introduite dans des scénarios plus adéquats aux contextes discursifs communs (justice, intervention sociale, éducation / formation, etc.). De telles opérations sont en train d'obtenir des résultats multiples.



Le premier d'entre eux est celui qui maintiendrait le contrôle sur la pratique de médiation avec des aboutissements encore obscurs. Il n'est pas possible, en effet, de prévoir quels pourraient être, sur une longue période, les effets d'une intervention ayant pour but de promouvoir une valorisation du conflit, la restitution de ce dernier aux parties impliquées et leur exclusive et totale discrétion par rapport au choix de la solution la plus adéquate. Il est certain, si la médiation réussit à rester fidèle aux prémisses qu'elle s'est donnée, qu'elle pourrait mettre en mouvement des processus de transformation et d'atténuation des dispositifs de pouvoir. En d'autres termes, si les effets à long terme de la médiation sont imprévisibles, il semble que sa systématisation pourrait freiner son libre développement et la ramener dans un cadre plus familier de l'intervention sociale comme d'autres.

Un autre résultat ultérieur est celui qui délimiterait fortement - tout en le contrôlant - l'accès à la médiation, soit du point de vue formatif soit en ce qui concerne l'opérativité. La construction d'une assise systématique de pré-requis demandés (ou prescrits) au médiateur, visant des objectifs de qualité du service, finit par instituer un véritable mécanisme d'accès réservé à un nombre limité d'individus: il suffit de penser à l'ample offre formative aujourd'hui introduite dans le marché, à des prix très élevés, sous forme de masters et cours universitaires de perfectionnement, auxquels il est impossible d'accéder sans un titre universitaire (ou des possibilités de financement). D'autre part, si d'un côté la professionnalisation du service essaie de garantir la prestation de services de "haut niveau", de l'autre côté elle rend les interventions toujours plus coûteuses et donc moins librement accessibles aux parties économiquement plus faibles. Font exception certaines catégories particulières, vers lesquelles se dirigent généralement les interventions de médiation financées sur fonds publics: tel est le cas des victimes et des coupables dans la médiation pénale, des habitants de quartiers à risque dans la médiation de communautés, des étudiants dans les écoles, et ainsi de suite, l'intérêt se portant sur la sûreté urbaine et sur le contrôle des comportements déviants[5].

Mais pas seulement: il y a aussi intérêt à transformer l'objet même de la médiation, le conflit tout court. En effet, la standardisation des pratiques délimite le conflit entre les parties par la possibilité de l'affronter de biais à travers le processus de médiation. Côté quantitatif, il limite les possibilités d'accès, comme nous l'avons observé ci-dessus; côté qualitatif, il construit des catégories de conflits que l'on peut "médier" (pour une majorité d'entre eux, il s'agit de conflits pénaux, familiaux, culturels ou communautaires), assignant à chacun un médiateur professionnel spécialisé dans la question, créant aussi des services institutionnellement reconnus, publics ou privés, auxquels est conférée la charge d'affronter certaines typologies de conflit et pas d'autres. Dans le jeu de la délimitation des compétences, l'hypothèse n'est pas écartée qu'elles soient disloquées, utilisées et ré-utilisées là où les conflits sont plus évidents ou perçus comme plus préoccupants, sollicitant à chaque fois les pistes favorables pour obtenir des ressources - par le biais de la médiation - visant une pacification des aires critiques (ou tout simplement retenues telles).



4. Conclusions

Il nous semble ainsi évident que la mise en oeuvre systématique de la médiation conduirait, en dernière analyse, à sa transformation complète.

Née en tant que pratique informelle, comme modalité de valorisation du conflit, de ré-appropriation du conflit par les sujets impliqués, de réactivation de la communication et, en conséquence, différant des pratiques de simple gestion et manipulation des relations conflictuelles, des interventions spécialisées de soins, des interventions de prise en charge de personnes, des pratiques pédagogiques, elle est en train de se convertir en une intervention sociale professionnelle, avec pour but de discipliner le conflit et, en définitive, les parties impliquées dans ce dernier[6].

Par exemple, dans le cadre pénal, la médiation, loin d'avoir produit la "privatisation" tant redoutée du droit pénal et d'avoir déterminé l'effective restitution du conflit aux parties, n'a rien fait d'autre que d'agir comme un mécanisme disciplinaire et pédagogique, parvenant même à récupérer les sujets échappés par les larges mailles de la loi pour les englober sous forme d'individus "pacifiés" ou rééduqués au conflit. De la même manière, dans les quartiers dits "difficiles", la médiation des conflits court le risque de se transformer en un "dispositif social panoptique" (Wacquant, 2000), à la façon d'un monitoring modifiant "doucement" les comportements jugés dangereux, ou même seulement "reprochés".

Si les hypothèses ainsi proposées correspondent à la réalité, la transformation de la médiation en marchandise et en mécanisme disciplinaire est destinée à s'accomplir. Les "stratégies de résistance" - destinées à garantir la possibilité de survivance d'un instrument de qualités bien différentes - pourront se construire seulement à partir de la prise de conscience d'une telle menace. Elles semblent, au moment où l'on écrit, toutefois, loin de s'avérer.

Daniela Gaddi

Notes

1.- De la formalisation à l'"institutionnalisation" le pas est court. Dans certains pays et secteurs particuliers, la médiation des conflits a désormais été incluse dans le droit pénal en tant que modalité plus ou moins directe ou explicite. En Italie, par exemple, elle est pratiquée aussi pour les mineurs en dehors du procès pénal, et a été prévue parmi les instruments mis à disposition du juge de paix dans le cadre de ses fonctions pénales. En outre, le Tribunal des mineurs exige de plus en plus l'intervention d'un médiateur quand le conflit conjugal est supposé impliquer aussi les enfants. De nombreuses initiatives extra-juridictionnelles contribuent à allouer à la médiation le rôle d'intervention institutionnelle; quand elles sont mises en pratique par des organismes publics (écoles, municipalités, etc.). L'analyse du processus d'institutionnalisation est - naturellement - un passage essentiel pour étudier la possibilité d'exercer le pouvoir par le biais de la médiation, mais cela n'est pas



l'objet de ce travail: je me limite à ce bref excursus, préférant pour le moment un autre type d'analyse.

2.- Le consensus est un sujet délicat et complexe, il n'est pas abordable au sein de ce travail. Cela vaut toutefois la peine de souligner qu'il n'est pas du tout simple d'expliquer aux parties comment se déroule le processus de médiation et quelles répercussions il pourrait avoir: il n'est pas simple en conséquence de recevoir un consensus véritablement informé. Siegert (1954) affirmait au sujet de la narco-analyse: "L'on comprend par soi-même que quand la narco-analyse n'est pas acceptée c'est de la violence. Mais aussi avec le consensus, celui qui accepte ne sait pas ce qu'il a accepté".

3.- Il n'est pas aisé d'analyser ici la question, bien que fondamentale, du pouvoir du médiateur. Nous signalons toutefois qu'il est affirmé trop souvent - de manière dogmatique - que le médiateur oeuvre sans exercer aucun pouvoir sur les parties, ne prenant pas en considération l'inévitable influence (activée par le prestige personnel ou professionnel) que sa personne exerce sur le processus de médiation. Popitz (2001) nous signalait dans son analyse sur le pouvoir: "la figure du *go-between* vient de naître, entrecroisant les deux partenaires. Il représente tout simplement un messenger, ainsi sa proposition a un prestige équivalent à une décision."

4.- Au sujet du dépassement du concept de discipline et société disciplinaire ainsi qu'au sujet de l'évolution vers des nouvelles formes de contrôle, nous renvoyons à Deleuze (2000), De Giorgi (2000 et 2002) et Lyon (2002). Je préfère ici garder le concept de "discipline" - en tant qu'instrument interprétatif du succès des pratiques de médiation - selon la définition donnée par Foucault (1976): "La "discipline" ne peut s'identifier ni avec une institution ni avec un appareil; elle est un genre de pouvoir, une modalité pour l'exercer, comportant toute une série d'instruments, de techniques, de procédures, de niveaux d'applications, de cibles; elle est une 'physique' ou une 'anatomie' du pouvoir, une technologie".

5.- La question de la relation du concept de médiation de conflits avec le champ discursif - aujourd'hui couramment développé - celui de la sûreté, la prévention de la criminalité, va devenir l'objet d'un travail ultérieur plus approfondi.

6.- Les raisons pour réduire, contrôler ou discipliner le conflit sont certainement nombreuses. Elles peuvent toutes plus ou moins correspondre à l'exigence d'un ordre à "projeter" (ou vendre). Popitz (2001, p.198) montrait que "ce qui est quantifiable est aussi plus facilement inséré dans les systèmes de quantification existants. Avec un groupe chaotique, dont les relations internes semblent désordonnées, l'on ne peut rien initier, établir, planifier".

Références bibliographiques

- De Giorgi A., *Zero tolleranza: strategie e pratiche della società di controllo*, Derive e Approdi, Roma, 2000.
- De Giorgi A., *Il governo dell'eccedenza. Postfordismo e controllo della moltitudine*, Ombre Corte (Cartografie), Verona, 2002.
- Deleuze G., *Pourparler*, Quodlibet, Macerata, 2000.
- Foucault M., *Sorvegliare e punire: nascita della prigione*, Einaudi, Torino, 1976.



- Lyon D. *La società sorvegliata: tecnologie di controllo nella vita quotidiana*, Feltrinelli, Milano, 2002.
- Popitz H, *Fenomenologia del potere*, Il Mulino, Bologna, 2001.
- Siegert K., Intervento, in Atti del Convegno Nazionale su "Alcune delle più urgenti riforme della Procedura Penale", Giuffrè, Milano, 1954.
- Wacquant L., *Parola d'ordine: tolleranza zero. La trasformazione dello Stato penale nella società neoliberale*, Feltrinelli, Milano, 2000.

Notice bibliographique

Gaddi, Daniela. "Médiation du conflit ou discipline du conflit: notes critiques sur les pratiques de médiation", *Esprit critique*, Été 2004, Vol.06, No.03, ISSN 1705-1045, consulté sur Internet: <http://www.espritcritique.org>