

# Formation à la médiation des TS

---

Intervenants :

Emilio Pitarelli, HES-SO Valais/Wallis

Karine Darbellay, HES-SO Valais/Wallis

Mots-clés : Formation, travail social avec les familles, médiation familiale, méthodologie

Les intervenant.e.s sociaux mettent en place des espaces où la parole s'échange, visant une intercompréhension entre les personnes dans le but d'un mieux vivre-ensemble. Divers outils sont enseignés aux futurs professionnels pour permettre la mise en place et la gestion de ces espaces d'échanges, outils dont nous allons présenter les enjeux dans le domaine particulier de la famille.

Le travail avec les familles est un domaine d'intervention majeur des travailleurs sociaux (Ott, 2010). Les modifications des configurations familiales (pluralité des formes familiales) ont modifié les modes d'action. Nous sommes passés d'un paternalisme à l'encontre des carences familiales à un accompagnement fait de co-constructions des réalités de chaque personne, ainsi qu'à une approche centrée sur les ressources (Pouliot et al., 2009).

Divers défis se présentent aux praticien-ne-s (Beauvolsk, 2001) : les familles immigrantes posent des questions au niveau de l'interculturalité, les familles recomposées interrogent la durée et l'adaptation à ces formes nouvelles du faire famille, les couples homosexuels questionnent les valeurs du travailleur social, la question de la violence au sein des familles revient très souvent aujourd'hui, avec pour corollaire l'évaluation du degré de violence, et enfin les réalités du partage des tâches qui demandent à dépasser les stéréotypes liés aux sexes...

Travailler *avec* les familles plutôt que pour semble aujourd'hui la tendance principale des interventions sociales, qu'elles soient éducatives, psychosociales ou d'animation. Cela a favorisé le développement de pratiques professionnelles nouvelles au service du travail social.

Dans le cadre de notre formation, nous proposons des approches comme la systémique (en lien avec l'accompagnement familial), les techniques d'entretiens de famille, le soutien parental, et la médiation familiale.

Un des risques est toujours de psychologiser l'intervention sociale (Bresson, 2012), et de perdre de vue la spécificité de l'action des travailleurs sociaux. En particulier, la mise en place de soutien à la parentalité sous diverses formes développe une approche « d'intervention sur autrui » (Bresson, 2012, p. 71).

Ainsi, nous pourrions dire que la médiation familiale se situe à la frontière entre social et psychologique (Houssemand & Pignault, 2016). Et peut-être qu'il s'agit d'assumer cet entre-deux, qui permet à la fois de prendre en compte les interactions sociales et les comportements individuels, qui loin de s'exclure, sont en relation dynamique.

Cela interroge également la relation familles/professionnels ainsi que la posture du professionnel (implication distanciée, investissement, tiers, etc...)

Le travail social comprend de manière générale trois niveaux d'intervention (Dorvil, 2013) : individuelle, *familiale* (ou de groupe) et communautaire. Le travail avec les familles fait ainsi partie d'un axe important dans la formation des travailleuses et travailleurs sociaux dans notre école. Ce travail prend diverses orientations : intervention systémique, soutien parental, médiation familiale, etc... Dans notre propos, nous allons nous concentrer sur l'enseignement de la médiation familiale telle qu'elle est conceptualisée dans notre cursus de formation en travail social.

L'enseignement de la médiation dans notre école est guidé par un programme d'études cadre (PEC) et un référentiel de compétences propre à chaque type de professionnel du social (assistant social, éducateur social et animateur socioculturel). Dans ces textes, le terme de « médiation » apparaît explicitement où il est dit que le travailleur social doit maîtriser des « *outils d'expression et de **médiation** pédagogique* » (PEC06, p.28), il doit « *transmettre, vulgariser et mettre en valeur des informations sociales à l'aide de différents outils de communication et de **médiation*** » (PEC06, p.15). Le PEC associe ainsi la médiation aux outils de communication ou d'expression. Nous insistons auprès des étudiant-e-s en

formation qu'il s'agit d'actes de médiation qu'ils posent (rôle et fonction de médiation), et non d'un dispositif de médiation réservé aux médiateurs professionnels (instance de médiation). Par exemple, le référent éducatif a un *rôle* de médiateur entre l'institution, le bénéficiaire, les professionnels et la famille (Kanyinda S, 2006).

Nous distinguons également médiation et thérapie (Savourey, 2007). Si la thérapie vise le "soin" du dysfonctionnement familial ou social d'un individu et la prise en compte du passé, la médiation a pour but la restauration des liens et aboutit à des décisions concrètes pour le présent.

Dans l'enseignement spécifique de la médiation familiale, celle-ci est présentée comme une mesure d'accompagnement du conflit familial (Gréchez, 2005). Pour Tronche, « la médiation familiale n'est pas un « outil », mais une réponse à une problématique, en amont ou en aval, d'un conflit qui perturbe ou risque de perturber, parfois gravement, les relations interpersonnelles, et prend son sens dans la nature même du lien social » (2008).

Le dispositif pédagogique mis en place se base sur la présentation de situations emblématiques avec une méthodologie de médiation en 4 étapes (Savourey, 2008) : 1. Identification de la situation problème 2. Décodage des besoins 3. Recherche et liste d'options 4. Discussion et choix. Cette méthodologie se rapproche de la démarche de résolution de problèmes, connue des travailleurs sociaux. Il s'agit également de penser l'action sociale comme une réponse aux besoins des personnes (Van de Sande, 2011). Si les étapes sont relativement analogues à un processus de médiation, nous mettons en évidence les aspects spécifiques : contexte, cadre, missions et objectifs, etc... de l'accompagnement social.

Là où le médiateur familial fait preuve de multipartialité, le travailleur social "représente" un-e bénéficiaire et peut avoir un rôle de suppléance familiale (Drieu et al, 2010). Nous pourrions ajouter que le travail social agit davantage dans le quotidien, au cœur d'un réseau de professionnels avec lesquels il est en contact. Il a souvent un mandat ou des objectifs à atteindre, et fait partie d'une équipe le plus souvent. Cela le distingue du médiateur qui prône la neutralité, qui s'inscrit en rupture du quotidien (sous forme d'entretiens), et qui œuvre seul face à la famille.

Notre communication vise à rendre compte de l'expérience effectuée avec des étudiant-e-s en travail social dans l'enseignement de la médiation familiale à partir de situations réelles. Nous nous pencherons également sur les différences de postures et de pratiques entre travail social avec les familles, médiation familiale et thérapie familiale.

Les mises en situation proposées lors des cours de médiation familiale permettent aux étudiant-e-s d'interroger les questions d'impartialité, de neutralité et d'indépendance, en lien avec leurs expériences professionnelles en travail social. Non seulement la posture est différente, mais les cadres d'intervention semblent également divers. Cela ouvre aux questions d'inter-professionnalité et de collaboration, au final. Le travailleur social utilise les ressources, qu'elles soient personnelles ou du réseau professionnel environnant, pour accompagner les personnes dont elle s'occupe. La complémentarité des approches permet ainsi de définir des champs d'intervention spécifiques et des collaborations là où elles se révèlent utiles (Darbellay, 2018).

## Bibliographie

Beauvolks M. (2001). « Le travail social auprès des familles ». In : **Reflets**, 7(2), 92-103.

Bresson M (2012). « La psychologisation de l'intervention sociale : paradoxes et enjeux »  
In : **Informations sociales**, Caisse nationale d'allocations familiales, 2012/1 n. 169, p. 68-75

Darbellay K (2018). « L'intérêt de la médiation dans l'enseignement du travail social est multiple ». In : **Actualité sociale**, n. 74 / 05-2018, p. 12-13

Dorvil H et al (2013). **Le travail social. Théories, méthodologies et pratiques**. Québec : PUQ.

Drieu D et al (2010). "De la suppléance familiale aux pratiques de médiation avec les adolescents vulnérables. Réflexion à partir d'une monographie institutionnelle " In: **Bulletin de psychologie** 2010/5 (Numéro 509), p. 361-370

Gréchez J (2005). « Enjeux et limites de la médiation familiale », **Dialogue** 2005/4 (no 170), p. 31-44.

Houssemand C & Pignault A (2016). « La médiation à la frontière entre social et psychologique. In : **Lettre des Médiations**, n. 2, Octobre 2016, p. 22-25

Ott L (2010). **Travailler avec les familles. Parents-professionnels : un nouveau partage de la relation éducative**. Toulouse : Érès.

Pouliot E et al (2009) « La transformation des pratiques sociales auprès des familles en difficulté : du "paternalisme" à une approche centrée sur les forces et les compétences »  
In : **Service social**, vol. 55, n° 1, 2009, p. 17-30.

Savourey M (2008). **Re-créez les liens familiaux. Médiations familiale – Soutien à la parentalité**. Lyon : Chronique Sociale.

Savourey M (2007). La médiation familiale In: **Journal du droit des jeunes** 2007/8 (n° 268), p. 15-28

Tronche D (2008). « Médiation familiale et lien social », **Empan** 2008/4 (n° 72), p. 33-39.

Van de Sande A et al. (2011). **Le travail social. Théories et pratiques**. Paris : Gaëtan morin.

## **Présentation des auteur.e.s**

**Karine Darbellay** est professeure à la Haute Ecole de Travail social Valais/Wallis (Suisse). Elle enseigne la médiation sociale, familiale et en santé au niveau Bachelor et Master et mène actuellement un projet de recherche financé par la HES-SO sur les liens entre médiation et travail social en Suisse.

**Emilio Pitarelli** est maître d'enseignement à la Haute Ecole de Travail social Valais/Wallis (Suisse). Il enseigne la médiation familiale ainsi que la psychologie du couple et de la famille. Il est également thérapeute de couple indépendant et superviseur.