

La médiation familiale : outil du vivre ensemble

Entre normes professionnelles et décisions pragmatiques de travailleurs sociaux médiateurs

Intervenants :

Karine Darbellay, HES-SO Valais/Wallis

Emilio Pitarelli, HES-SO Valais/Wallis

Toute pratique professionnelle se construit sur un ensemble de règles qui permet de déterminer les frontières de cette pratique par rapport à d'autres agissant dans le même champ. Dans notre étude, nous avons étudié la manière dont les règles de fonctionnement de la médiation peuvent être revisitées dans le contexte particulier du champ familial. Alors que l'intervention en médiation se distingue de l'intervention en travail social par des règles identifiables, que fait cette transgression des règles à la médiation ? Relevons que la question des liens entre travail social et médiation n'est pas nouvelle. Elle a déjà été soulevée dans les années 1990 dans le cadre du développement de la médiation sociale en France (Divay 2012 ; Barthélémy 2009 ; Tourrilhes 2008 ; Astier 2005 ; Tissot 2005 ; Ben Mrad 2004). Mais cette problématique a été moins soulevée dans le domaine familial qui reste pourtant un champ d'activité où les travailleurs sociaux et les médiateurs familiaux agissent auprès des mêmes personnes. L'étude de Ben Mrad (2012) montre que les référentiels de ces deux groupes professionnels restent proches car ils mettent au centre la responsabilisation des parents et la préservation des liens parentaux dans l'intérêt de l'enfant. Par contre, l'orientation de l'intervention diffère fondamentalement. Alors que la médiation familiale se concentre sur la conflictualité liée à la parentalité, les intervenants sociaux se donnent comme priorité de prévenir les dangers sur la santé et la sécurité des enfants. Cette distinction est-elle toujours aussi imperméable dans la pratique ? Tel est objet qui nous occupe dans notre étude.

En effet, nous nous sommes demandés comment les intervenants dans le domaine familial, ayant une double casquette de médiateur et de travailleur social, gèrent le processus de médiation familiale lors de situation de blocage. Comment les cadres d'intervention, distincts entre médiation et travail social, sont mobilisés ? Pour quelles justifications ? Et pour quels effets supposés ? Pour ce faire, nous avons effectué une étude exploratoire basée sur quatre entretiens semi-directifs d'une heure auprès de personnes qui endossent la double professionnalité de médiateur indépendant et de travailleur social. Avant les entretiens, nous leur avons demandé de choisir des situations qu'ils ont vécues qui permettent de faire des liens entre leur deux champs d'intervention. L'analyse de contenu des entretiens a permis d'identifier des moments-clés où les frontières entre les deux professionnalités s'estompent.

Dans le cadre de cet article, nous avons retenu les discours des interviewés ciblés sur leurs activités de médiation familiale et plus particulièrement lorsque les participants se retrouvent dans une impasse communicationnelle. Celle-ci est présentée par les médiateurs comme un moment précis où ils pressentent l'échec du processus : « *ça va mal se passer* », disent-ils. Lors de ces situations, les interviewés disent tenter leur va-tout pour donner des chances à la construction d'une solution. Pour ce faire, ils expliquent mobiliser leurs connaissances de professionnels du travail social pour présenter la situation sous un angle différent : « *Là, il me semblerait que ça pourrait vous faire du bien, en fonction de l'expérience que j'ai, je peux voir avec le recul de ce qui se passe, l'autorité de protection, il me semble que vous êtes tous les deux trop exigeants comme vous agissez. Là vous n'arriverez pas à vous entendre* ». Ce basculement peut prendre des intentions plus directives : « *On les met face à la problématique. On leur dit que c'est inadmissible et qu'on ne peut pas accepter ça. Il y a un moment donné où ça bascule dans la directive assez forte (...)* ». Cette bifurcation dans le processus de médiation est toujours justifiée par le bien-être de l'enfant : « *Là vous détruisez la vie de votre enfant, vous vous rendez compte !* » ou encore « *c'est dommage pour vos enfants* », sont les termes évoqués par nos interviewés lors de ces médiations. Il est clair pour les médiateurs que ces interventions enfreignent le cadre de la médiation tel qu'il est posé dans la profession : « *C'est arrivé que je dis « Là je fais une parenthèse, j'ai travaillé 10 ans [dans l'institution de protection de l'enfance] à titre informatif* » ou encore de manière plus explicite : « *Je m'excuse de sortir de ma neutralité* », disent-ils à leurs médiés. Pour un médiateur, « *sortir de la neutralité oui de toute façon c'est clair* ».

Une des raisons évoquées pour transgresser le cadre du dispositif est notamment celui du souhait d'arriver à un accord : « *Dans l'objectif d'aboutir à un accord, c'est dommage de ne pas faire ces parenthèses qui sont à mon sens très importantes pour des fois déclencher certaines réactions chez la personne* ». Le second élément place la médiation dans un processus d'accompagnement, comme pourrait le faire le travailleur social vis-à-vis de ses bénéficiaires : « *Parce que si les personnes viennent ici, c'est qu'elles ont besoin un peu d'être guidées. Oui, un peu coachées. Autrement elles ne seraient pas là. Elles auraient pu le faire toutes seules* ». Il n'est pas clair si le guidage porte sur le processus de communication, la médiation dans sa dimension maïeutique, ou sur une dimension plus éducative par rapport aux personnes en présence. Nous reviendrons sur ce point dans la discussion.

Il reste tout de même un certain malaise face à cette transgression de la règle de la neutralité en médiation qui consiste à ne pas interférer dans la construction d'une solution : « *C'est délicat (...) Tu vas peut-être regretter (...) peut-être que ce n'était pas si mal de l'avoir fait... tu ne sais pas.... C'est vrai que tu ne sais jamais* », nous confie l'un d'entre eux ; « *ça m'emprunte beaucoup, tu navigues toujours en médiation, j'ai l'impression que c'est toujours un peu comme si tu marches sur des œufs. (...)* », estime un autre.

En nous reportant aux discours des interviewés, nous comprenons que leurs interventions dans le cas d'impasse entre les médiés, sort du cadre de la médiation. Le malaise exprimé reste un indice de sortie de ce cadre. La notion, au cœur de cette transgression, telle qu'elle est évoquée, est la neutralité. Pour Guillaume-Hofnung (2005), cette dernière est une qualité dévolue au médiateur qui consiste à ne pas intervenir dans la co-construction de la solution par les médiés. En d'autres termes, les médiateurs à double casquette reconnaissent sortir de leur neutralité car ils mobilisent leur connaissance des processus d'intervention sociale dans le domaine de la protection de

l'enfance ; et ceci dans le but de permettre aux médiés de prendre conscience des implications d'un échec de la médiation.

Si l'on reprend la distinction faite par Ben Mrad (2012) sur les différences entre médiateur et travailleur social dans le domaine familial, nous pouvons comprendre cela comme un déplacement du focus de la conflictualité parentale (qui est propre à la médiation) à celui de la protection de l'enfant (qui est le focus du travailleur social). Nous assistons à un glissement de l'intervention de médiation à une intervention plus proche de celle d'un travailleur social. Ainsi, la frontière posée entre ces deux modes d'intervention devient perméable dans les situations de blocage.

Les deux raisons qui sous-tendent cette flexibilité dans l'intervention, soit l'impératif de trouver une solution et le sentiment de devoir guider les personnes, sont liées. En effet, comme le constatent Poitras et Pronovost : « les gens sont souvent dépassés par le conflit et ils ne peuvent discuter efficacement sans un peu de coaching de sa part. Dans ces situations, en l'absence de ce soutien tangible, le processus de médiation serait voué à l'impasse » (2019). Parmi les quatre thématiques de coaching qui peuvent s'avérer utile en médiation, les auteurs évoquent l'aide que le médiateur peut fournir pour que les médiés prennent conscience des enjeux et des implications des décisions qu'ils s'apprêtent à prendre. « Il ne s'agit pas ici d'adopter le rôle de conseiller et d'influencer leurs choix, mais simplement de les amener à bien considérer toutes les dimensions imbriquées dans une situation » (Poitras, Pronovost, 2019).

Ces parenthèses, telles qu'elles ont été décrites par les interviewés dans le processus de médiation, posent de nombreuses questions. Du point de vue des règles de la profession, ces pratiques ne peuvent être considérées comme faisant partie de la médiation car elles vont à l'encontre du principe de neutralité, l'une des pierres angulaires des principes déontologiques du métier. Cependant, nous constatons qu'une certaine flexibilité est envisageable si l'on reprend les éléments de coaching discutés ci-dessus. Nous retrouvons ici la distinction bien connue entre le travail prescrit et le travail réel.

L'enjeu peut aussi être posé en termes de professionnalité. Dans le champ familial, où les travailleurs sociaux et les médiateurs agissent auprès des mêmes personnes, la distinction entre leur intervention reste fine. Comme le dit Ben Mrad, les référentiels de ces deux groupes professionnels restent proches dans le champ familial. Alors comment penser la frontière entre ces deux acteurs lorsque l'un rejoint l'autre dans l'orientation de l'intervention, seule distinction repérée par l'auteur ? Est-ce que cette perméabilité des frontières professionnelles peut remettre en cause la raison d'être de la présence de ces deux types d'intervenants dans ce champ ? Ou encore reste-t-il suffisamment de différence entre les deux modes d'intervention pour justifier la présence de ces deux acteurs ? Une piste de réponse est à trouver chez Freynet lorsqu'elle affirme que : « S'il est exact que le travail social tient sa légitimité des institutions et qu'il est inscrit dans des rapports de pouvoir qui fixent ses limites, il est illusoire de penser que des médiateurs totalement objectifs pourraient exister hors de toute contrainte et de tout contexte » (2000, p.102). Les règles de la médiation telles que posées permettent d'asseoir cette nouvelle profession dans le champ du social et de la distinguer des autres intervenants sociaux, mais leur pertinence voire leur efficacité dans le processus de médiation doit continuer à être interrogé.

Bibliographie

- Astier, I. (2005). Qu'est-ce qu'un travail public? Le cas des métiers de la ville et de l'insertion. In J. Ion (Ed.), *Le travail social en débat(s)* (pp. 170-185). Paris: La Découverte.
- Barthélémy, F. (2009). Médiateur social, une profession émergente? *Revue française de sociologie*, 50(2), 287-314.
- Ben Mrad, F. (2004). La médiation sociale: entre résolution des conflits et sécurisation urbaine. *Revue française des affaires sociales*, 3(3), 231-248.
- Ben Mrad, F. (2012). Médiation et protection de l'enfance [Le travail social à l'épreuve de la conflictualité parentale]. *Politiques sociales et familiales*, 107, 65-75.
- Csonka Y & Mosimann A (2017). *Les familles en Suisse. Rapport statistique 2017*. Neuchâtel : Office fédéral de la statistique.
- De Dinechin S (2016). *La médiation familiale*. Paris: Eyrolles.
- Denis, C. (2010). *La médiatrice et le conflit dans la famille*. Toulouse: Erès.
- Divay, S. (2012). La professionnalisation dormante de la médiation sociale. *Informations sociales*, 170(2), 102-108.
- Freynet, M.-F. (2000). La médiation, nouvelle technique, nouveau métier? La médiation, un enjeu pour la refondation du travail social. *La revue française de service social*, 198, 98-103.
- Gréchez, J. (2005)., « Enjeux et limites de la médiation familiale », *Dialogue* 2005/4 (no 170), p. 31-44.
- Ott, L. (2010). *Travailler avec les familles. Parents-professionnels : un nouveau partage de la relation éducative*. Toulouse : Erès.
- Poitras, J, Provonost, S. (2019). « Un médiateur devrait-il coacher les participantEs à une médiation ? ». Retrieved from <https://jpbsmediation.wordpress.com/2019/03/26/un-mediateur-devrait-il-coacher-les-participantes-a-une-mediation-par-jean-poitras-et-solange-pronovost-conflits-strategies-com/>
- Tissot, S. (2005). Le développement social urbain: un travail social pacifié? In J. Ion (Ed.), *Le travail social en débat(s)* (pp. 104-115). Paris: La Découverte.
- Tourrilhes, C. (2008). La médiation, innovation sociale ou nouveau mode de régulation? Vers des espaces tiers de socialisation. *Pensée plurielle*, 18(2), 109-120. doi:10.3917/pp.018.0109
- Tronche, D. (2008). « Médiation familiale et lien social », *Empan* 2008/4 (n° 72), p. 33-39.