

Colloque UNESCO du 7 mars 2003

« La médiation et les jeunes »

Médiation en milieu interculturel :

***Programme d'éducation à la paix par la médiation
dans les Balkans***

Partenariat AEJM¹ / CONSEIL de l'EUROPE

**« Une expérience de médiation
intégrative dans les Balkans »**

© Thierry Dudreuilh²

Sommaire

1 - Introduction	2
2 - La médiation comme dispositif pédagogique	3
2.1 - Le cadre de référence et la forme	3
2.2 - Au cœur de la médiation	4
2.2.1 - La "mise en situation" commence	4
2.2.2 - Une médiation, pas un "jeu de rôle"	4
2.2.3 - Le lien renaît de la détresse	5
2.3 - Retour d'expérience : l'évaluation pédagogique	6
2.3.1 - De nouveau le chaos	6
2.3.2 - Une autre médiation s'improvise	6
2.4 - Une médiation sans fin ! Inattendue ? Voire !	6
2.4.1 - La machine à remonter le temps	6
2.4.2 - « Sois sage, ô ma douleur, et tiens-toi plus tranquille ! »	7
2.5 - Médiation synthèse	8
2.5.1 - Le questionnement fait médiation	8
2.5.2 - « Peu importe qui a commencé, qui a recommencé »	9
2.5.3 - « Le seul qui puisse demander pardon est l'innocent »	9
2.5.4 - Catharsis	9
2.6 - Projets	10

¹ Jeunes Médiateurs Européens

² [Thierry Dudreuilh](#) est médiateur, coach et formateur. Il a présidé le Centre de Médiation et de Formation à la Médiation, chargé par le Parquet de Paris depuis 1987 de la médiation pénale des adultes et de la réparation pénale des mineurs. Il a participé au programme-pilote de l'UNESCO « Développement d'une culture de paix et de non-violence dans les établissements scolaires ». Avec les chercheurs de [L'Institut Européen de la Médiation](#), il intervient en France et à l'étranger, dans les quartiers, à l'école, entre les communautés ou sur les lieux d'affrontements comme en ex-Yougoslavie pour le Conseil de l'Europe et le Réseau Européen de Jeunes Médiateurs. Il a fondé l'ONG [Mediators Beyond Boundaries](#).
<http://www.EuroMediation.com> - dudreuilh@gmail.com - Tél. +33 9 52 83 11 34.

3 - Processus de médiation	11
3.1 - Mouvement intérieur	11
3.2 - Centré sur la personne, pas sur le conflit.....	11
3.3 - Accueil du chaos	11
3.4 - Empathie, acceptation et congruence : un climat	11
3.5 - Médiation Centrée sur la Personne et “ <i>bargaining</i> ”	12
3.6 - “En-quête” de sens : une médiation ontologique	13
3.7 - Démocratie participative et éducation citoyenne	13
4 - Évaluation d’un participant	15
4.1 - Version originale, anglaise	15
4.2 - Traduction française	16
5 - Notes de lecture de l’évaluation	18
5.1 - Reconnaissance, empowerment et abandon de soi.....	18
5.1.1 - Réunion intérieure des émotions et de la raison	18
5.1.2 - Des émotions aux valeurs : un chemin de connaissance	18
5.1.3 - Le (re-)empowerment des médiateurs est leur œuvre propre	18
5.1.4 - Les médiateurs sont responsables du “climat”	19
5.1.5 - “Experience” et “experiment”	19
5.1.6 - Abandon de soi	20
5.1.7 - Accuser réception et remercier	20
5.2 - Les sens : une voie vers le sens	21
5.2.1 - Le simple outil des médiateurs : leur capacité à ressentir	21
5.2.2 - La médiation est, par essence, interculturelle	21
5.3 - Les sens fondent le sens... et la médiation.....	23
5.4 - Silence et questionnement	24
6 - Prendre le conflit pour une opportunité	25

1 - Introduction

Plutôt que de décrire le processus de la médiation intégrative d’un conflit, nous vous proposons de nous accompagner dans une médiation menée le 1^{er} novembre 2001 dans les Balkans, en ex-Yougoslavie, entre des jeunes gens serbes, albanais et turcs du Kosovo, réunis, peu après la guerre, pour une formation à la médiation par le Réseau européenne des jeunes médiateurs, sous l’égide des Mesures de Confiance du Conseil de l’Europe.

Au fil du récit de cette médiation, on verra apparaître le processus de la médiation, les attitudes et contributions des facilitateurs, les lieux et temps symboliques où se déroule la médiation.

Nous essaierons ensuite de tirer quelques leçons de cette expérience, les points théoriques ou techniques n’étant pas abordés dans l’ordre chronologique mais regroupés de façon thématique.

Après quoi, nous étudierons les remarques d’une protagoniste de cette médiation qui résumait bien ce que les participants ont écrit de leurs impressions peu après la rencontre de médiation et en tirerons de nouveaux commentaires.

Enfin, nous concluons... provisoirement.

2 - La médiation comme dispositif pédagogique

2.1 - Le cadre de référence et la forme

Jeudi 1 novembre 2001, Budva, Montenegro

Depuis cinq jours, sont réunis vingt-cinq jeunes gens de l'ex-Yougoslavie, de dix-sept à vingt-huit ans, onze Serbes, quatorze Albanais et Turcs du Kosovo, trois Monténégrins, pour une formation à la médiation. Le Monténégro a été choisi par le Réseau des jeunes médiateurs européens, comme un territoire encore neutre, pour y commencer le premier programme de formation simultanée de jeunes médiateurs des différentes communautés du Kosovo, à la suite d'un précédent programme expérimental mené de 1999 à 2003 en Macédoine — à ce jour, le Réseau des jeunes médiateurs européens a formé plus de 160 jeunes médiateurs dans les Balkans.

Cette formation à la médiation, destinée à permettre aux participants de (re)construire de la paix autour d'eux, se veut essentiellement pratique : les vingt-cinq jeunes stagiaires, équitablement répartis en deux sous-groupes mixtes, sont amenés à expérimenter la médiation à travers des "mises en situation" à partir des thèmes de conflit apportés par eux. Depuis le début de la semaine, chacun a ainsi pu être tour à tour en position de médiateur, de protagoniste ou d'observateur.

Dès les premières "mises en situation", comme ils l'avaient déjà fait lors de la première semaine de formation, fin août à Cetinje, ces jeunes gens ont souhaité aborder franchement la question du conflit inter communautaire. C'est encore sur ce thème que commence le premier "jeu de rôle" de médiation d'un des sous-groupes ce jeudi matin.

Une stagiaire albanaise, qui a participé à la formation d'août et, pour la première fois, à la session annuelle des formateurs du Réseau à Recco en Italie en septembre, tiendra le rôle de co-formatrice. Les apprentis médiateurs sont deux Serbes et trois Albanais (le dispositif de formation comprend cinq médiateurs), les observateurs sont deux Albanais, deux Serbes et un Monténégrin. L'exercice de médiation, comme le reste de la formation, se déroulera en Anglais.

Le conflit est apporté par un jeune homme de père albanais et de mère turque qui vit dans une ville du Kosovo où se sont déroulés des affrontements ethniques particulièrement violents ; ce jeune homme jouera le rôle d'un jeune Turc de la ville qui est aujourd'hui rejeté pour avoir été enrôlé dans l'armée serbe. L'autre protagoniste, albanais, ami d'enfance du premier, jouera le rôle de l'ami d'enfance du Turc, qu'il rejette maintenant, mais il veut désespérément comprendre ; il dit au formateur, durant la préparation, avoir perdu, au cours de la guerre, treize membres de sa famille, dont ses deux oncles.

Pendant ce temps la co-formatrice donne les dernières consignes aux jeunes médiateurs : d'abord l'un des médiateurs accueillera les deux protagonistes, les fera s'installer dans la salle de médiation, leur rappellera les quelques règles déjà expliquées et acceptées lors des entretiens préliminaires individuels : les médiateurs sont là pour permettre l'expression de chacune des parties, pour favoriser l'établissement d'un dialogue direct, si les protagonistes le souhaitent ; les médiateurs ne sont pas des juges, ils ne sont pas là pour dire qui a tort, qui a raison, ni pour donner un conseil, émettre une opinion, ni même pour rechercher une solution à la place des parties. Le processus de la médiation

.....

aidera les médians³ à clarifier la situation, à mieux comprendre ce qui s'est passé. La recherche d'une issue appartient aux médians eux-mêmes, s'ils le peuvent. Les médiateurs préserveront la confidentialité de ce qui se passera dans cette pièce.

En pratique, chacun aura, dans un premier temps, la possibilité de dire son histoire, de raconter sa version des faits, ce qu'il a vécu, sans être interrompu ; quand chaque protagoniste se sera exprimé, l'un des médiateurs fera un résumé du récit de chacun pour s'assurer que les médiateurs les ont bien entendus, puis le débat pourra s'engager, directement entre les protagonistes ou par l'entremise des médiateurs.

2.2 - Au cœur de la médiation

Le récit qui suit est le résumé de l'évolution des médians (et des médiateurs) au cours des neuf heures que dura cet exercice de médiation à rebondissements :

2.2.1 - La "mise en situation" commence

9h30 : l'un des médiateurs va chercher les protagonistes et les fait asseoir dans la salle de médiation, il leur rappelle le rôle des médiateurs, le but de la médiation, les quelques règles simples et les invite à exposer leur conflit tour à tour, avant qu'un des médiateurs résume ce qu'il a entendu et que le débat s'engage librement entre ces deux amis d'enfance devenus ennemis.

Dès le début, le jeune Albanais accuse le jeune Turc engagé dans l'armée serbe, où il avait un poste de commandement, d'être responsable de la mort de ses oncles et de treize membres de sa famille. Déjà les apprentis médiateurs et les observateurs sont pétrifiés.

Le jeune Turc prend la parole, il clame son innocence, crie qu'il n'a rien fait, bien au contraire, que c'est pour pouvoir peser de son autorité, pour éviter les exactions, qu'il a accepté un poste de commandement, que d'ailleurs le corps qu'il dirigeait n'a été responsable d'aucun crime.

En quelques minutes à peine, les rôles sont dépassés, les personnages ont disparu derrière la douleur propre de chacun de ses jeunes gens, ils plient sous le poids de celles des leurs qu'ils portaient malgré eux, à leur insu. Comme convenu, un médiateur fait le résumé de chaque récit dans un silence de mort... et c'est ce dont il s'agit.

2.2.2 - Une médiation, pas un "jeu de rôle"

Le médiateur rend la parole aux médians par quelques mots simples restituant en miroir au jeune Albanais l'horreur de la douleur perçue chez lui. Immédiatement celui-ci hurle sa souffrance, et sa colère de voir son ancien ami vivant et libre dans la ville, sa douleur de voir la mort dans les yeux éteints de son père qui a perdu ses deux frères. Il crie son sentiment de culpabilité d'être encore en vie, sa honte de voir ses neveux de trois et cinq ans qui ont survécu à leurs parents, jouer et rire ; il souffle qu'il préférerait les voir morts plutôt que survivants souriant de toute l'innocence de l'enfance ; comme il aurait préféré voir son ami turc mort plutôt que dans l'armée serbe.

À son tour, le jeune Turc pleure qu'il est innocent, qu'il a cherché à protéger les civils des violences, qu'il n'avait pas eu d'autre choix que d'entrer dans l'armée serbe afin d'échapper lui et sa famille à un sort peut-être aussi funeste que celui

³ Les protagonistes ; la forme du participe présent indique que les parties en conflit sont les véritables acteurs – auteurs de leur médiation.

de la famille de son ami. Il crie sa solitude, il est bien libre mais seul, personne ne veut l'entendre, personne ne lui adresse plus la parole. À quoi lui sert cette liberté si sa droiture n'est pas reconnue mais souillée, s'il ne peut avoir d'existence que dans l'amalgame avec les assassins mêmes qu'il voulait empêcher ? Il est vivant biologiquement mais mort aux yeux de tous ; c'est un mort vivant. Il est donc bien mort, ainsi que le demandait son ami.

Les jeunes médiateurs sont tendus, chacun peut se sentir concerné par le drame qui se répète devant eux. Timidement d'abord, ils offrent aux médians les "miroirs" de ce qu'ils croient percevoir en eux, dans l'instant, pour marquer qu'ils entendent, qu'ils reconnaissent l'intensité de leurs drames respectifs : « *je sens une immense colère en vous...* », « *... de la rage* » ; puis, à l'autre : « *je vous sens désespéré...* », « *...anéanti...* », « *...comme si vous aviez perdu le goût de la vie ?...* ».

Peu à peu, les médiateurs se sont enhardis, cherchant des mots à la hauteur des drames ressentis, mais malgré leur force, les mots sont toujours trop faibles pour refléter la tragédie, le gouffre, le désespoir devant la mort, l'insupportable de la vie.

2.2.3 - Le lien renaît de la détresse

C'est pourtant par la reconnaissance de la détresse de chacun, cette égalité devant la mort, que le lien va revivre : le contact va sembler se renouer entre les deux, l'humanité s'immiscer entre leurs désespoirs.

Les jeunes médiateurs s'enhardissent encore : à coup de brèves interventions, d'interjections presque, ils reconnaissent le besoin de réparation, plus que de vengeance, du premier, le sacrifice du second. Leurs mots, comme le reflet d'un miroir, renvoyant tour à tour la profondeur de la douleur de l'un, du désespoir de l'autre, comme s'il fallait qu'une souffrance inhumaine réponde à une autre, aussi intense.

C'est par le partage de l'expérience de l'horreur vécue par le jeune Albanais, reflétée pour lui par les médiateurs, que le jeune Turc va commencer à comprendre le sens de son propre sacrifice, qu'il va imaginer qu'il peut apprivoiser sa souffrance, que déjà même il lui semble la dépasser... C'est maintenant vers lui que les miroirs des médiateurs se tournent, pour renvoyer le début d'apaisement de sa souffrance, et c'est ainsi que le jeune Albanais va découvrir à son tour et reconnaître l'ampleur de la douleur de son ancien ami qui était devenu "l'ennemi"...

Et la reconnaissance se fait réciproque. Les regards se croisent, se retrouvent. Se pourrait-il que l'amitié... ? Patience !

Du désespoir de la perte des oncles à celui de la perte de l'ami, de l'impossibilité de pardonner au désir de « pardonner pour en finir », puis à l'interdit culturel du pardon qui trahirait les siens, de la torture de continuer à vivre à l'inéluctable de la vie, chacun cherche un sens, un pourquoi, au rythme du questionnement intérieur, à peine initié, à peine entretenu, tout juste accompagné par le mouvement maïeutique des miroirs et des relances des médiateurs. Après la souffrance et la colère, c'est l'heure du questionnement intérieur, des silences, des regards, des échanges.

Au bout de deux heures de travail des nouveaux médiateurs — certains n'en sont qu'à leur troisième exercice — lors de la synthèse finale et du dénouement de la médiation, l'intensité est à son comble, rares sont les jeunes présents qui retiennent encore leurs larmes, mais la joie de la libération et de la réparation y a remplacé la détresse ; un sens retrouvé y a pris la place de la violence

humaine. Chacun, médiant et médiateur, est allé au plus profond de soi, ou au plus haut.

2.3 - Retour d'expérience : l'évaluation pédagogique

Après une courte pause, vient le moment de recueillir les impressions des protagonistes, leurs sentiments présents, ce qu'ils ont vécu durant la médiation, puis d'évaluer le travail accompli par les médiateurs, d'entendre les difficultés rencontrées.

2.3.1 - De nouveau le chaos

Une fois que les médians ont exprimé leur soulagement immense, remercié les médiateurs pour leur magnifique travail, détaillé les moments importants et les attitudes aidantes des médiateurs, la première médiatrice prend la parole ; c'est une jeune Serbe qui a été très présente au cours de la médiation, mais elle explose soudain : elle explique à quel point elle s'est sentie exclue au milieu de la médiation, lorsque les trois médiateurs albanais se sont mis à parler albanais avec le premier médiant ; elle ne pouvait même plus s'associer à la souffrance de ce jeune homme, lui témoigner sa proximité, sa solidarité, sa compassion, comme en une demande de pardon qu'elle portait, elle l'innocente, au nom de toute la communauté serbe pour les crimes de quelques-uns ; elle se trouvait rejetée subitement dans le camp des "monstres", le camp des Serbes, le même que celui du protagoniste turc. Elle était d'un coup chargée du poids de la déréliction du jeune Turc ; c'était trop : toute la souffrance de l'un plus toute la souffrance de l'autre, ajoutées à la sienne, sans espoir.

2.3.2 - Une autre médiation s'improvise

La cofformatrice albanaise pousse un hurlement de douleur ; en un instant, tous les visages fondent en larmes, dans un chaos de sanglots ; très vite, il n'y a plus ni Serbe, ni Albanais, ni Turc, mais des humanités souffrantes. Ils ne sont plus « *human beings* » mais « *human sufferings* ». Les miroirs et synthèses du formateur se substituent à ceux des apprentis médiateurs... pour reconnaître un supplice identique, une désolation qui appartient à chacun et à l'humanité. Chacun d'entre eux en est le dépositaire, le gardien, la mémoire individuelle et collective. Ils en sont même comptables, c'est à dire solidairement responsables, au nom de leur appartenance au genre humain.

Les visages s'éclairent, les traits se détendent. Ils se retrouvent de nouveau, certains s'étreignent, d'autres se recueillent. Les uns sanglotent silencieusement dans les bras des autres, toutes communautés confondues. La vie peut renaître, ils vont la réapprendre. Elle aussi leur appartient. Elle est leur seul devoir de mémoire maintenant, pour eux comme pour leurs morts.

Et c'est dans la paix retrouvée que tous vont déjeuner.

2.4 - Une médiation sans fin ! Inattendue ? Voire !

En début d'après-midi, l'évaluation reprend, les observateurs succédant aux médiateurs ; les remarques et analyses de ces jeunes qui ont traversé l'horreur sont formidablement justes, pertinentes, d'une grande maturité.

2.4.1 - La machine à remonter le temps

Mais au moment où la dernière observatrice commence à s'exprimer, coup de théâtre : après le retour à l'harmonie, de nouveau le chaos. Serbe originaire du

Kosovo, et par ailleurs psychologue, elle demande à chacun, dans l'incompréhension générale, « un peu de dignité, d'autodiscipline devant la souffrance ». Bien sûr, « les médiateurs ont bien travaillé, » bien sûr, elle a « entendu les souffrances des Albanais, du Turc, » bien sûr, elle « s'associe à la solidarité générale, » mais « il n'est pas nécessaire d'en faire tant ! Il suffit de se discipliner un peu pour faire taire sa souffrance ! »

L'ambiance se tend de nouveau, les visages se crispent, les langues s'emballent, le ton monte, le conflit que l'on croyait dépassé repart de plus belle, plus violent encore, cette fois entre Serbes et Albanais.

Aucun de ces jeunes n'a compris qu'une souffrance tout aussi grande, oubliée, négligée, ici dans cette médiation, comme là dans la presse ou par les politiques, demeure présente, non reconnue. Pour la première fois, cette jeune femme va lancer son cri jusque-là étouffé. Elle crie l'insulte que la souffrance des Serbes ne soit pas reconnue. Quelques visages acquiescent, discrètement. Cette souffrance semble pouvoir reprendre les armes aujourd'hui, demain, ou bien dans vingt ans ou un siècle, il en est ainsi depuis Polje, il y a cinq siècles.

Non ! pas encore ! pas de nouveau ! semblent dire les visages incrédules, implorant les formateurs d'intervenir...

Mais la souffrance va remonter le temps dans un mouvement inexorable. Les Serbes, médiateurs et observateurs, jusque-là discrets sur leur vécu récent, vont commencer de parler. Pour la première fois depuis cinq stages pour certains, ils expriment leur souffrance, celle des leurs. Ce qu'ils racontent n'a rien à envier aux récits des Albanais : ils parlent des familles serbes déplacées avant ou pendant les dix dernières années, qui le sont toujours. Chaque Serbe, médiateur ou observateur apporte son histoire, celle d'un oncle toujours exilé, toujours désespéré car « son » Kosovo lui est fermé et le Nord, auquel il n'appartient pas, ne l'accueille pas ; celle du cousin qui, de désespoir, a sombré dans l'alcool ; celles des massacres de Serbes en tous points semblables aux massacres d'Albanais ; celles des parents et amis déportés dont la situation est aussi précaire aujourd'hui qu'il y a douze ans ; jusqu'à celles des Roms, oubliés de tous.

2.4.2 - « Sois sage, ô ma douleur, et tiens-toi plus tranquille ! »

La souffrance est "intacte", comme figée dans l'histoire. Pourtant aucun ne réclame encore quoi que ce soit, aucun ne se plaint ; pour ces jeunes Serbes, la souffrance était quelque chose d'intime, qui ne s'exposait pas en place publique. Serait-ce pour cela que l'on n'a pas entendu de plainte⁴ ? Ils évoquent le million de personnes de toutes origines, dont soixante-dix mille musulmans, encore déplacés, réfugiés en Serbie, après avoir fui les guerres de l'ex-Yougoslavie ? Qui s'occupe d'elles ? Personne. Personne n'en parlait même, mais les hochements de visage se poursuivent, incrédules ou entendus, comme si "on savait". D'un coup, dans cet atelier de médiation, les oubliés réapparaissent dans le surgissement inattendu de ce sentiment d'appartenance communautaire.

De nouveau, les frontières sont là, les murs s'érigent, les Serbes se sont redressés devant les Albanais. Un jeune médiateur albanais se lève brusquement, le poing serré, brandi en direction de la jeune femme. Les autres l'imitent. En quelques secondes, il n'y a plus de médiateurs que les formateurs. Il semble que les Serbes, à leur tour, réclament — et c'est insupportable pour

⁴ Il y avait pourtant parmi eux un des leaders étudiants ayant mené les grandes grèves contre le régime de Milosevic ; nous avons appris son rôle par hasard. Une autre fois, ce sont des fils de leaders politiques serbes et albanais du Kosovo, qui se retrouvaient dans le même stage.

les Albanais — une reconnaissance, pas pour eux, mais pour les leurs ; ils ont fait preuve jusqu'ici d'« autodiscipline », comme dit la jeune psychologue. Parce qu'ils sont pacifistes, non-violents, aimants, ou chrétiens ? Parce que c'était leur seul moyen de survivre ? — « Sois sage ô ma douleur et tiens-toi plus tranquille ! » Mais maintenant qu'ils ont reconnu, du plus profond de leur cœur, les souffrances des « Autres », ils réalisent brusquement qu'ils ont besoin que les leurs ou celles des « leurs » soient reconnues à leur tour, pour vivre de nouveau, retrouver leur dignité, ne pas être du camp des « monstres »...

2.5 - Médiation synthèse

Par un nouveau, lent et inlassable travail de médiation synthèse, peu à peu une autre compréhension se fera jour ; les uns et les autres s'apaiseront.

Ainsi, il ne suffirait pas de s'occuper de la douleur d'aujourd'hui ou de celle d'hier, les plus vives ? Celle d'avant-hier est-elle aussi importante ? Elle ne nous appartient pas peut-être, mais elle est toujours là, tapie dans l'ombre. Elle sera plus difficile à guérir peut-être, parce que certains protagonistes ne sont plus là, parce qu'elle est maintenant portée par la deuxième génération ou la énième, consciemment ou, le plus souvent, inconsciemment. Parce que les enfants d'aujourd'hui l'ont reçue en héritage de leurs parents, de leurs grands-parents, de leurs aïeux, de leur communauté, de son histoire. De cette souffrance aussi, ils sont dépositaires, qu'ils le veuillent ou non. Même ceux qui avaient, les jours précédents, proclamé qu'ils refusaient l'héritage de leurs pères, expliquant que ces histoires ne les concernaient pas, que cette guerre n'était pas la leur, qu'ils voulaient simplement vivre en paix avec leurs copains de toutes communautés, même ceux engagés dans les mouvements de paix s'étaient trouvés soudain rattrapés par les fantômes refusés du passé. Ils découvraient qu'eux non plus ne peuvent trahir la mémoire de leurs morts. Et peu importe que cette mémoire ressortisse de la réalité ou de l'imaginaire collectif, elle est réelle parce qu'elle est là. La souffrance qu'elle occasionne est bel et bien réelle, même si elle se tenait cachée dans l'inconscient. Tout en dessous des cendres, une braise infime du passé subsiste, d'où peut renaître un incendie.

2.5.1 - Le questionnement fait médiation

La médiation se poursuit, dans le questionnement. N'y aurait-il pas de paix durable sans reconnaissance des deux parties ? Une reconnaissance d'abord bi-univoque, puis mutuelle, et surtout publique. Que chaque réalité soit dite, reconnue, publiquement ! Aucune paix ne serait-elle tout à fait certaine ? Tout peut-il basculer de nouveau en cinq minutes ? Faudra-t-il encore longtemps de semblables médiations ?

Très lentement, les jeunes Albanais réalisent qu'avant leur douleur, il y avait une autre douleur, et les Serbes une autre encore avant, et ainsi de suite jusqu'à la douleur mère... Celle de la première lutte entre Serbes, Albanais et Turcs ? Ou la douleur de la séparation originelle de l'enfant et de sa mère ? Ou bien encore celle de la séparation de l'homme et de son père créateur ? C'est cette douleur, multiples archétypales selon les croyances de chacun, qui ressortira de façon d'autant moins prévisible, d'autant moins compréhensible qu'elle est devenue floue, ces contours imprécis, atténués par le temps.

La médiation se poursuit, intérieure cette fois. Après la phase des reconnaissances, c'est le questionnement même qui fait médiation.

2.5.2 - « Peu importe qui a commencé, qui a recommencé »

Peu à peu, l'idée se fait jour que « *peu importe qui a commencé, peu importe qui a recommencé* ». Mais comment pourrions-nous donner si peu d'importance à qui a commencé ? Les victimes d'hier peuvent-elles devenir les bourreaux de demain ? Chacun, Albanais, Serbe, Turc, Rrom, Gorani ou Ashkeni est autant dépositaire de son propre passé, de sa douleur reçue en héritage, que du passé, de la douleur, de l'héritage de l'autre, même s'il ne les connaît pas. Chacun réalise qu'il a la responsabilité de prendre soin de ces passés, de ces douleurs, de les écouter, de les accueillir, sans les juger, sans les comprendre. Il ne doit surtout pas chercher à comprendre d'ailleurs — comment le pourrait-il ? La médiation leur fait percevoir que leurs sorts sont indissolublement liés parce qu'ils ne sont pas serbes, albanais, turcs, roms, français ou européens, mais d'abord humains. Ils font l'expérience d'une identité qui dépasse leur sentiment d'appartenance communautaire ou élective.

2.5.3 - « Le seul qui puisse demander pardon est l'innocent »

Le plus surprenant est la découverte que font les Albanais, par la désolation sincère de ces jeunes Serbes venus de Belgrade, que « *le seul Serbe qui puisse demander pardon à un Albanais victime d'exactions, est celui qui n'a rien fait, qui n'a été coupable d'aucun crime, celui qui n'est même pas du Kosovo, qui était loin...* » Et plus tard : « *...et réciproquement* »...

Il en est ainsi dans les génocides : du fait de ce traumatisme “absolu”, les rescapés de la Shoah ou du Rwanda répugnent à témoigner en présence de leurs bourreaux ; trop indicible, inouï, impensable et incroyable que des humains, mes semblables, puissent faire “ça”... le sentiment est alors si fort de la culpabilité d'être encore en vie, disent Viktor E. Frankl et Primo Levi. La seule demande de pardon recevable viendra de l'innocent. La seule médiation possible, dans un premier temps, se fera avec un “faisant fonction”, exactement comme dans ce “jeu de rôle”, cette “mise en situation” qui sert à rencontrer la médiation. « *Cette médiation, on la veut, d'abord pour retrouver un lien avec la vie, avec l'humain, avec l'Autre, avec soi* ». « *Même si « les choses ne seront plus jamais comme avant, même si on n'y croira jamais tout à fait* », le besoin du lien, le besoin de l'Autre est le plus fort, il demeure ancré dans la nature humaine, il nous est consubstantiel, comme semblent le montrer les neurosciences : c'est notre troisième instinct, avec ceux de la survie et de la perpétuation de l'espèce. Un lien que ces jeunes gens se sont ici employés à retisser et dont ils jouissent de nouveau...

2.5.4 - Catharsis

Habités par cet étrange « *sentiment océanique*⁵ » d'appartenance à une même création, les jeunes femmes et hommes présents dans cette pièce depuis 9 heures du matin peuvent se retrouver, apaisés, heureux même, car éclairés d'une compréhension nouvelle de ce qui leur est arrivé. D'un sens retrouvé de leur condition humaine ?

La médiation est terminée, c'était la dernière de cette session de formation. Elle avait commencé comme un simple jeu de rôle ce matin à 9 heures 30. On la croyait finie à midi, l'évaluation l'a relancée, il est 20 heures. Une libération, une catharsis s'est produite, inscrite dans les cœurs et les esprits de tous les présents. Ces hommes et ces femmes-là ne se feront pas la guerre, est-on enclins à penser.

⁵ Selon l'expression de Romain Rolland dans sa lettre à Freud en 1917

À 21 heures, après le dîner, tout le groupe se retrouvait pour l'évaluation finale de cette semaine de formation ; et à 23 heures, ces jeunes gens étaient sur la plage à se baigner et à faire un feu. Ils chantaient en dégustant des crevettes grillées. Un peu à l'écart, le jeune homme au poing levé et la jeune fille de l' "autre camp" conversaient, inséparables. Au stage précédent, les jeunes qui, dès le début s'étaient partagés spontanément, Serbes d'un côté de la table, Albanais de l'autre, s'étaient retrouvés, une semaine plus tard, tous ensemble, à chanter des chansons populaires de l'ex-Yougoslavie ; certains Albanais témoignaient alors, les larmes aux yeux, que c'était la première fois depuis 3 ans qu'ils reparaient serbe.

2.6 - Projets

Le lendemain matin, les projets avaient mûri : après l'Association des Jeunes Médiateurs des Balkans, née à Tetovo en Macédoine, quelques semaines plus tôt, issue des cinq stages de Tetovo et d'Ohrid, celles de Belgrade et de Prishtina prenaient forme, avec leur cortège de projets. Les prochaines formations se poursuivront au Monténégro, et de nouvelles devraient voir le jour en Serbie, au Kosovo, à Kosovska Mitroviça / Mitrovicë ou à Gjilan / Gnjilane si les financements⁶ sont trouvés.

⁶ Chaque semaine de stage résidentiel revient environ à € 15.000 pour vingt-cinq à trente participants et leurs quatre formateurs.

3 - Processus de médiation

3.1 - Mouvement intérieur

Le récit qui précède est le résumé de l'évolution intérieure des médians — et aussi des médiateurs et des observateurs — au long des quelques heures que dura cet exercice de médiation à rebondissements. La synthèse peut sembler donner une idée claire du mouvement interne de la médiation, mais cette idée, qui n'apparaît claire qu'à la fin, n'est le plus souvent pas perçue en temps réel par les protagonistes et en tout cas reste imprévisible jusqu'à la fin pour les médians, comme pour les médiateurs ou les observateurs. L'évolution n'est jamais linéaire, loin s'en faut, cette médiation en fut l'illustration ; elle est le fruit du travail de miroir et de maïeutique effectué par les médiateurs pour permettre aux médians de se connecter au plus profond de leurs vécus et de leurs questionnements respectifs... s'ils le veulent.

3.2 - Centré sur la personne, pas sur le conflit

Les médiateurs ne donnent pas d'orientation ni de conseil, ne jugent pas, n'émettent ni reproche ni compliment, ils s'exercent à être "sans opinion" sur le conflit, à rester dans l'empathie et le non-jugement d'aucune des parties. Ils "accompagnent" les médians, l'un ET l'autre, dans les méandres de leur mouvement intérieur, de leurs douleurs comme de leurs joies, de leurs croyances comme de leurs doutes, de leur espérance comme de leur désespoir, de leurs haines et de leurs amours. Ils restent toujours disponibles, au plus près possible des médians. Ils sont "au service" ; ils servent un processus et non la quête de la paix. Ils ne se centrent pas sur le conflit ou sur la recherche d'une solution, mais sur les personnes. La solution au conflit n'est pas de la responsabilité des médiateurs, elle appartient aux médians eux-mêmes, s'ils le veulent, s'ils le peuvent, tout au long du processus.

3.3 - Accueil du chaos

Les médiateurs accueillent et facilitent l'expression d'un certain chaos, de la violence du vécu d'un conflit, du vécu plus général des protagonistes, même de ce qui n'a pas de rapport apparent avec le conflit. Jusqu'à ce que chaque protagoniste commence à entendre l'autre dans son propre vécu, ses émotions, ses besoins, ses croyances, ses valeurs, le sens qu'il essaye de donner à sa vie, et que, à son tour, il se sente entendu, reconnu, directement ou au travers du jeu de miroirs des médiateurs.

3.4 - Empathie, acceptation et congruence : un climat

La simple écoute des médiateurs, empathique et confiante, bienveillante mais authentique, respectueuse des parties comme d'eux-mêmes, va permettre de créer le climat propice pour qu'un véritable "questionnement" intérieur se mette en marche chez l'un et l'autre médians. Il est entretenu de quelques brefs et discrets renvois, "en miroir", des perceptions que les médiateurs ont cru, dans l'instant, saisir de la réalité intérieure d'un médian ou de l'autre.

Ce processus même va aider les médians, à se sentir reconnus, d'abord, puis à retrouver ce qui pour eux fait sens, le sens de la mesure ou celui de la vie, celui de la justice ou de la souffrance, celui de la Loi, de la famille, de l'engagement,

du respect de soi et des autres, le sens de leur propre vie. Le sens que chacun cherchait sans savoir, que peut-être les péripéties de la vie lui avaient fait perdre de vue.

Les médiateurs peuvent se faire plus discrets quand, peu à peu, les médians arrivent à se comprendre l'un l'autre — sans pour autant forcément tomber d'accord ; quand ils se découvrent une vision, des valeurs communes ; quand ils en viennent à souhaiter une solution consensuelle à leur différend ou quand ils se rendent compte que leur différend demeurera mais qu'ils peuvent vivre avec, voire ensemble, malgré lui. Dès lors, la mise au point d'un accord ne sera plus — presque — qu'une affaire de "détails techniques" à régler ou à négocier. Les médiateurs seront alors les témoins vigilants du consensus, de la justesse des décisions communes, de la justice que les parties se rendent, librement. Et la "victime", celui qui se sent victime — chacun, souvent, se sent victime — aura eu toute sa place dans le processus.

3.5 - Médiation Centrée sur la Personne et "bargaining"

Il y a de nombreuses formes de médiation et de méthodes de résolution de conflit. Pour schématiser on pourrait distinguer, d'un côté les approches qui sont centrées sur les personnes et de l'autre celles qui sont centrées sur le conflit ou le problème à résoudre. D'un côté, une forme de médiation non dirigiste, enracinée dans la tradition d'une maïeutique dite socratique, du questionnement philosophique, plutôt "à l'européenne", bien que très proche des concepts de Carl Rogers⁷, tend à rendre aux parties leurs responsabilités et la confiance dans leurs propres capacités à résoudre ensemble leurs différends. De l'autre, la médiation-négociation, le "bargaining", démarche volontariste, directive, façon "east coast" américaine, cherche une solution rationnelle au problème à résoudre, en faisant bien souvent, parce qu'il n'est pas "raisonnable" d'être en conflit, l'économie de la reconnaissance d'une souffrance.

Les champs d'action et les résultats des deux approches sont bien différents. L'approche strictement rationaliste et directive de la "médiation-négociation", du "bargaining"⁸, a bien des vertus lorsqu'il s'agit de faire face rapidement à un "honest disagreement", un "désaccord légitime" concernant le plan matériel, mais elle montre ses limites quand le conflit atteint, même symboliquement, l'intimité des êtres ; nombre d'exemples dans le monde nous le montrent actuellement.

⁷ L'inventeur de l'Approche Centrée sur la Personne, Carl Rogers, a consacré l'essentiel de sa carrière à la pratique de la thérapie, et celle-ci a constitué le terrain d'expérimentation dont il a tiré ses enseignements. Cependant, ses écrits débordent largement le cadre de la thérapie et portent plus généralement sur les multiples aspects du développement de la personne, de la transmission des savoirs à la rencontre de l'altérité et à la confrontation au conflit. C'est d'ailleurs à la médiation des conflits qu'il consacra les douze dernières années de sa vie, sillonnant le monde, de l'Irlande du Nord à l'Afrique du Sud, en passant par le Nicaragua, soucieux de faciliter le retour au dialogue des protagonistes. Curieusement, bien qu'il existe une abondante littérature sur son expérience de thérapeute, il semble que cet engagement ultime de Carl Rogers, engagement personnel dépassant de beaucoup le strict plan professionnel, n'avait guère fait l'objet de compte-rendu avant la deuxième édition de l'ouvrage d'André de Peretti « Présence de Carl Rogers », 2^{ème} édition, Érès, Toulouse 2002. Les presque cinquante nouvelles pages, que l'inspirateur du Collectif Rogers consacre dans cet hommage à cette œuvre méconnue de Carl Rogers, lui ont pourtant fait dire, et peut-être est-ce là ce que pensait Rogers quand il y consacrait ses dernières énergies, « la médiation est l'avenir de l'Approche Centrée sur la Personne ».

⁸ Le sens de "bargaining" est proche de "marchandage". Le "plea-bargaining" est, aux États-Unis, la reconnaissance par l'inculpé de sa culpabilité qui permet d'obtenir, de négocier une réduction de peine ; il est repris dans le projet français récent du "plaider coupable".

3.6 - “Enquête” de sens : une médiation ontologique

Quand ne suffit plus l’art des affaires, auquel s’apparente la médiation-négociation, c’est dans la richesse de la tradition philosophique⁹, dans un humanisme qui ne serait oublieux ni de Soma, ni de Psyché, ni de Noos, qu’il nous faut puiser les moyens de satisfaire notre recherche de sens.

La concomitance du processus de connaissance de soi et de reconnaissance chez les deux parties a des effets transformateurs, même si ce n’est pas ce qui est visé, à la différence d’une thérapie¹⁰. Et même si l’on ne recherche pas non plus la satisfaction punitive d’une sanction, la réparation des parties est réelle à l’issue d’une médiation, réparation symbolique d’abord, par le “parcours de la reconnaissance¹¹”, mais aussi contreparties financières des dommages physiques ou matériels qui peuvent faire partie des objectifs de sortie de la médiation.

C’est ce qu’une Approche Centrée sur la Personne de la Médiation peut apporter, à condition pour les médiateurs d’accepter d’accompagner simultanément les deux médians dans les méandres de leurs quêtes respectives. Une médiation qui touche le plus profond de l’être et le respecte. C’est bien à une médiation ontologique, une “*onto-médiation*”, ainsi que la qualifie Diane Nallet¹², que nous invitent nos racines culturelles.

3.7 - Démocratie participative et éducation citoyenne

Cette médiation “transformative”, comme l’appellent les Anglo-saxons, propose peut-être une expression concrète de la démocratie participative, complément de la démocratie représentative. Une médiation qui nous montre que nos conflits ne sont pas que négatifs, qu’ils peuvent être sources de transformations bénéfiques pour l’individu comme pour le groupe, qu’ils ont leur place dans le processus civilisateur de nos sociétés, de l’humanité, que le chaos peut être reconnu créateur s’il est accueilli et accompagné de façon congrue.

Le processus de médiation restitue à la personne sa dignité, son pouvoir sur soi, son auto-responsabilité, c’est-à-dire son autonomie et le sens de sa responsabilité envers soi-même, à l’égard d’autrui et de la collectivité, et le désir de l’exercer, le fameux “*community involvement*” anglo-saxon.

Ce sont de telles expériences, à vivre directement et non par procuration qu’attendent peut-être les citoyens, les groupes d’affiliation, les peuples, pour dépasser les dissonances cognitives qu’ils vivent entre les principes fédérateurs et la réalité de leur quotidien.

La médiation est applicable dans les familles, les écoles, les quartiers, les tribunaux, les entreprises, dès lors qu’une difficulté crée tension ou conflit. Au-

⁹ « *La philosophie comme manière de vivre, entretiens avec Jeannie Carlier et Arnold I. Davidson* », Pierre Hadot, Éd. Albin Michel

¹⁰ Parmi les pratiques utilisées au Kosovo pour “débriefer” les victimes, certaines ont une visée nettement thérapeutique, comme le “*witnessing*”, qui consiste — en simplifiant — à faire parler la personne de sa blessure, en détail, de la façon la plus précise et la plus intime possible, jusqu’à ce qu’elle s’en libère parce qu’elle lui sera devenue familière.

¹¹ « *Parcours de la reconnaissance* », Paul Ricœur, éd. Stock 2004

¹² Diane Nallet a conduit en France le programme pilote de l’Unesco, « *Développement d’une culture de paix et de non-violence dans les établissements scolaires* » en lançant, comme principal adjoint d’un collègue “sensible” 4^{ème} catégorie, situé en ZEP, choisi comme tête de Réseau d’Éducation Prioritaire, classé “site violence”, un programme d’éducation à la citoyenneté par la médiation. Elle en a tiré d’intéressantes conclusions, qui font l’objet d’une autre communication, sur les liens entre la maîtrise langagière et la maîtrise des émotions et le recours à la violence d’une part, l’éducation à la citoyenneté d’autre part.

delà d'une éducation "citoyenne", elle propose une pédagogie ad intra, une éducation à la paix, avec soi et avec autrui, un apprentissage pratique de sa construction.

4 - Évaluation d'un participant¹³

Voici l'évaluation finale du stage par l'un des participants, qui a décidé de s'occuper de la création d'une ONG de médiateurs à Prishtina¹⁴. Son évaluation traduit le sentiment général des stagiaires à l'issue de la semaine de formation.

Centrée sur la reconnaissance de la souffrance, cette évaluation peut ne pas donner toute la mesure du champ d'action de la médiation, mais montre bien la hiérarchie des urgences dans ce contexte particulier et le processus "d'empowerment" qui se produit en médiation. La réappropriation par chacun de sa capacité à reconstruire du sens, du futur, de l'action, se fait par la reconnaissance par "l'autre", par "l'ennemi" même, de sa propre douleur comme de ses valeurs. Comme si le rationnel ne pouvait, dans le processus de sortie du conflit, advenir que de la compréhension émotionnelle, l'intelligible advenir du sensible.

Le texte est cité in extenso, en anglais d'abord, langue dans laquelle il fut rédigé, puis dans une traduction aussi proche que possible. Il fait l'objet de notes de lecture dans la partie suivante.

4.1 - Version originale, anglaise

November 1, 2003, Budva, AEJM's training

« It was very hard. And the sad thing is that we haven't even listened to a fraction of the emotions that each one of us has, let alone of all those in the context of humankind. It's so sad. We are so few, we that we have had the luck to "stumble" into mediation. When I think of all the suffering there is, it even makes me feel guilty for being relieved.

And I am relieved... for a while. But that is only the personal level — me being relieved. The group level is even more... how should I call it... wonderful! Wonderfully hard and wonderfully fulfilling. Why?

I think this is why.

I see all of us as cripples. The world is full of people hurt to the core, alone, misunderstood, unrespected, ignored, hard done by and unloved.

In fact, all of us are such. That is to be human. And these things hurt us. Sometimes we know it, sometimes we don't. Mostly we don't — at least not the extent to which our fellow human beings cripple us, by hurting us. And what do we do? We breathe but do not live, listen but do not hear, hug but do not love. We go through life living like invisible zombies.

But not here. Here we are seen. Here we are heard. Here we are felt and, dare I say it, we are loved.

How the world changes inside this room! This room has been the space where, slowly and cautiously, we have stopped being afraid. Afraid to show ourselves, show our wounds. Look up, with tears rolling down our faces, to see eyes full of love. And respect. And recognition. Mediation is a process of recognition, of acknowledgement¹.

¹³ Au dernier moment, nous avons préféré, à la lumière des événements récents, préserver l'anonymat de l'auteur.

¹⁴ L'association est finalement née à Mitrovica en avril 2003, avec une direction pluri-ethnique : MCM essaye actuellement d'organiser des présentations de la médiation dans les écoles et universités et projette un rassemblement étudiant sur le thème de la médiation. Le soutien sur place d'"Équipes de Paix dans les Balkans" et, depuis Paris, du Club Soroptimist Paris-Sud, est un bon début mais leurs besoins à la hauteur de leur espoir, immenses.

.....

And that is why it is the Greatest Gift. I can't think of a greater gift to a human being than recognising his suffering, his loneliness, his fear and hurt. I have had people looking at me in wonder this week, amazed that someone was seeing them. Someone was feeling them. They were not alone. Someone was a witness to their suffering and, in the end, that is what we all need. To know that someone says to us : « Hey, I know you have suffered, I know that you have felt injustice ». When that happens one knows that, even though the facts of their life might not have changed, one somehow feels better.

Right now I am sad. Sad, sad, sad, infinitely sad that there are so many out there that are suffering.

But also happy. Happy, happy, so happy that there at least 12 less of us because of this week. And in fact many more, because you can't experience this and go back home unchanged. No, the purpose of mediation is that it becomes not just a three-hour session once in a while. Its purpose is to become a way of life.

Mediation is selflessness¹. To be a good mediator you have to be utterly selfless, be there only to relieve the suffering of others. To give hope to the other...

This week I realised something, which is linked to the concept of selflessness. I asked myself the question of what will happen when we train more and more mediators, when more and more mediations are held throughout the world. I wondered what would happen if no human being in the world was left without experiencing mediation...

What is the logical end of mediation ?

It is, in the spirit of selflessness, its end. The purpose of mediation is to relieve all the suffering in the world, to give love and hope to all, so that there is no longer need for mediation.

I know not of anything else in the world that enthusiastically works towards its own extinction. If you think about it, that says it all.

Thank you. »

X.X., Kosovo–UNMiK

4.2 - Traduction française

Jeudi 1^{er} novembre 2003, Budva, Montenegro

« Ce fut très dur. Et ce qui est triste c'est que nous n'avons entendu qu'une infime fraction des émotions que chacun d'entre nous porte en lui, sans parler de celles se rapportant à l'humanité. C'est si triste. Nous sommes si peu nombreux, nous qui nous avons eu la chance de "plonger" dans la médiation. Quand je pense à toute la souffrance qu'il y a, cela me fait même me sentir coupable d'être soulagé.

Et je suis soulagé... pour un moment. Mais c'est seulement au niveau personnel – celui de ma propre délivrance. Le groupe l'est bien plus encore... comment dirais-je... c'est merveilleux! Merveilleusement dur et merveilleusement épanouissant. Pourquoi ?

Je pense que voilà pourquoi :

Je nous vois tous comme des estropiés. Le monde est plein de gens blessés au plus profond de leur cœur, seuls, incompris, non respectés, ignorés, insatisfaits et mal aimés. En fait, nous sommes tous ainsi. C'est cela qu'être humain. Et ces choses-là nous blessent. Parfois nous le savons, parfois non. Le plus souvent nous ne le savons pas — au moins ne savons-nous pas à quel point nos semblables nous estropient, en nous faisant du mal. Et que faisons-nous ? Nous

.....

respirons, mais ne vivons pas, nous écoutons, mais n'entendons pas, nous étreignons, mais nous n'aimons pas. Nous ne faisons que traverser la vie, vivant comme d'invisibles zombis.

Mais pas ici. Ici on nous voit. Ici on nous entend. Ici on nous « ressent » et, oserais-je le dire, Ici nous sommes aimés.

Ô, comme le monde change à l'intérieur de cette pièce! Cette pièce a été l'espace où, lentement et prudemment, nous avons arrêté d'avoir peur. D'avoir peur de nous montrer, de montrer nos blessures. Regardez-nous, les larmes roulant jusqu'au bas de nos visages, et voyez ces yeux pleins d'amour. Et de respect. Et de reconnaissance. La médiation est un processus de reconnaissance, de compréhension intime.

Et c'est pourquoi c'est le plus Grand des Cadeaux. Je ne peux pas imaginer un cadeau plus grand fait à un être humain que la reconnaissance de sa souffrance, de sa solitude, de sa peur et de sa blessure. Cette semaine, j'ai vu des gens me regarder avec surprise, stupéfiés que quelqu'un les voit. Que quelqu'un les ressentent. Ils n'étaient pas seuls. Quelqu'un était le témoin de leur souffrance et, en fin de compte, c'est ce dont nous avons tous besoin. Savoir que quelqu'un nous dit : « Hé, je sais que tu as souffert, je sais que tu as ressenti l'injustice ». Quand cela arrive, on sait que, bien que les faits de sa vie peuvent ne pas avoir changé, d'une façon ou d'une autre, on se sent mieux.

En cet instant, je suis triste. Triste, triste, triste, infiniment triste qu'il y ait tant de gens dehors, qui souffrent.

Mais aussi heureux. Heureux, heureux, tellement heureux parce que, grâce à cette semaine, il y en a ici douze de moins (à souffrir). Et en fait beaucoup plus, car on ne peut pas faire cette expérience et rentrer chez soi inchangé. Non, le but de la médiation ne se résume pas seulement à une session de trois heures de temps à autre. Son but est de devenir un mode de vie.

La médiation, c'est l'abandon de soi¹⁵. Pour être un bon médiateur, il faut être tout à fait désintéressé, être là seulement pour soulager la souffrance d'autrui. Donner espoir à l'autre...

Cette semaine, j'ai compris une chose, qui est liée à ce concept du désintéressement. Je me suis demandé ce qui arriverait si nous formions de plus en plus de médiateurs, si de plus en plus de médiations étaient tenues dans le monde entier. Je me suis demandé ce qui arriverait si aucun être humain dans le monde n'était laissé sans expérience de la médiation...

Quelle est la fin logique de la médiation ?

Il s'agit, dans la droite ligne du désintéressement, de sa propre fin. Le but de la médiation est de soulager toute la souffrance dans le monde, de donner amour et espérance à tous, pour qu'il n'y ait plus besoin de médiation. Je ne connais rien d'autre dans le monde qui travaille avec enthousiasme à sa propre extinction. Si l'on y pense, cela veut tout dire.

Merci. »

X.X., Kosovo–UNMiK

.....

¹⁵ Abandon de soi, traduction libre de « selflessness ». Voir à ce sujet les « notes de lecture ».

5 - Notes de lecture de l'évaluation

Nous avons souhaité faire quelques remarques sur le texte de ce participant.

5.1 - Reconnaissance, empowerment et abandon de soi

L'auteur a employé ici, à la suite l'un de l'autre, deux mots d'origine étymologique différente mais se traduisant tous deux en français par "reconnaissance" : "*recognition*" et "*acknowledgement*".

La juxtaposition de ces apparents synonymes, que permet la richesse de la langue anglaise, traduit bien l'ampleur de la reconnaissance qui s'opère durant la médiation et que l'auteur a manifestement voulu souligner.

Le premier mot indique que l'on connaît à nouveau, ce qui implique à la fois que l'on retrouve ce que l'on avait perdu ou qui n'était plus présent à notre premier niveau de conscience et que cette nouvelle rencontre est de nature cognitive.

5.1.1 - Réunion intérieure des émotions et de la raison

La reconnaissance est au cœur du processus de la médiation¹⁶ ; elle marque et fait advenir le lien entre, d'une part ce qui était jusque-là (durant le conflit) caché en deçà de la conscience, masqué par la "logique émotionnelle", la mécanique du conflit, et d'autre part la raison, d'origine essentiellement cognitive. La reconnaissance manifeste la (re)connection qui s'opère entre deux des trois dimensions de l'être, le corps et l'âme — Sôma et Psyche — dans leur cortège de sensations, d'émotions et de pensées. C'est d'abord par la reconnaissance des sentiments et émotions du médiant par les médiateurs, puis par l'autre médiant que la personne du médiant refait peu à peu son unité intérieure, retrouve, avec son intégrité, sa raison, et, partant, va pouvoir toucher de nouveau la dimension de l'esprit — Noos — et de quelques valeurs essentielles de sa vie, de valeurs universelles.

5.1.2 - Des émotions aux valeurs : un chemin de connaissance

Cette traversée, du chaos à la conscience, c'est la personne elle-même qui la fait, les médiateurs n'y sont pour rien ; et c'est parce qu'ils reconnaissent leur absence de pouvoir et de savoir sur l'autre que celui-ci va connaître sa dignité, l'estime de soi, sa capacité.

5.1.3 - Le (re-)empowerment des médians est leur œuvre propre

Ce processus d'"*empowerment*" est le principal moteur de sortie du conflit, mais il ne dépend aucunement de la volonté des médiateurs. Les dictionnaires français et certains consultants en management, "*coaching*" ou "*mentoring*" donnent souvent du mot "*empowerment*"¹⁷ une traduction déviée de son sens réel. Ce ne sont pas les médiateurs — a fortiori, dans l'entreprise, le chef — qui habilitent, encore moins qui autorisent le médiant — ou le subordonné — c'est le médiant lui-même — ou le subordonné — qui va se (ré)habilitier, s'autoriser à... En même temps qu'il reprend sa conscience, il retrouve la possession de ses

¹⁶ R.A. Baruch Bush, J.P. Folger, The promise of mediation: responding to conflict through Empowerment and Recognition, San Francisco Jossey-Bass Inc., 1994.

¹⁷ Nous ne trouvons pas d'équivalent français ; les Québécois le traduisent par "*empouvoirement*".

moyens, de lui-même. Processus de ré-appropriation de soi, en ce qu'il part de l'intérieur et non de l'extérieur — cette fameuse pédagogie ad intra — processus grâce auquel le médiant va pouvoir recommencer à "raisonner", après avoir parfois résonné.

5.1.4 - Les médiateurs sont responsables du "climat"

C'est le climat que les médiateurs auront su créer qui "*empower*", qui "met en puissance de soi". De ce climat seulement, les médiateurs sont responsables : un climat fait d'écoute empathique, d'acceptation inconditionnelle de la réalité — réalité que seuls les médians "connaissent" — et de congruence. Voilà quelles sont les attitudes facilitantes requises de la part des médiateurs pour installer ce fameux « *climat aidant* » dont parle Carl Rogers¹⁸.

Pour commencer, ils vont donc "lâcher prise" par rapport aux faits. Les médiateurs savent qu'ils ne pourront jamais être sûrs d'avoir vraiment compris aucun des médians, pas plus que le conflit. La lucidité les pousse à renoncer à tout pouvoir sur l'autre, ou sur l'issue de la crise mais leur regard reste positif et profondément confiant dans la capacité des médians à trouver les ressources pour sortir du conflit ou pour y faire face et "vivre avec" ; en fait, pour en faire ce qu'ils voudront.

Sincérité, authenticité, intégrité avec les médians mais aussi, concomitamment, de façon quasi synchronique, avec eux-mêmes, la conscience de soi et la congruence vont de pair avec la reconnaissance, en un essai d'adéquation maximale à chacun et à la situation de chaque instant.

Il ne s'agit en fait que d'admettre la singularité, l'unicité de chacun des médians et du conflit, la non-similarité ou, à tout le moins, la non assimilabilité avec le "connu" du médiateur, c'est à dire consentir aux évidences, au sens des caractères distinctifs, à la cognoscibilité.

5.1.5 - "Experience" et "experiment"

La reconnaissance que le miroir du médiateur offre aux médians ne vaut reconnaissance (cognitive) que pour le médiant qui connaissait déjà, expérimentalement, au sens anglais de "*experience*"¹⁹ ce dont il perçoit et accepte un reflet, renvoyé par le miroir d'un médiateur.

Les médiateurs, au contraire, savent qu'ils ne savent rien, hors leur expérience propre, rien de l'autre en tout cas, et qu'ils ne sauront, cognitivement ou expérimentalement, jamais rien de lui. La reconnaissance qu'ils offrent de ce qu'ils ont cru percevoir, l'espace d'un instant, depuis leurs propres champs de références, est toujours, pour eux une expérience nouvelle, au sens anglais de "*experiment*", une tentative, un essai.

S'il s'agit donc bien d'une re-connaissance pour le médiant, il convient de parler, pour le médiateur, d'une première connaissance, d'une découverte, dont précisément lui fait cadeau un médiant, de qui elle provient et à qui il la retournera dans le miroir qu'il lui propose.

Ainsi, le médiateur peut-il être, à son tour, "*reconnaissant*" — le mot signifie aussi gratitude — aux médians dont il reçoit plus qu'il ne leur donne.

¹⁸ On retrouve ici toutes les conditions que Carl Rogers décrit pour une situation d'aide, thérapeutique, pédagogique ou autre. Carl Rogers a d'ailleurs consacré les dix dernières années de sa vie à faire des médiations à travers le monde.

¹⁹ C'est aussi le sens de la "Erfahrung" pour Kant (l'expérience comme point de départ de la connaissance) ou pour Hegel (l'expérience comme lieu d'échappement de l'homme aux vérités figées, comme ce par quoi l'homme vient à s'accomplir dans sa vérité et accède à la vraie liberté).

5.1.6 - Abandon de soi

Le médiateur peut donc lâcher son Moi, son corpus de connaissances, la mémoire de son expérience et son “système” personnel. Il peut “laisser aller”, s’abandonner – s’, soi-même. Il peut donc par-donner. Le sens étymologique du mot grec *pardonner* est “laisser aller”. L’auteur parle de “*selflessness*”, que l’on traduit souvent par “*désintéressement*”. Cette traduction ne rend pas justice au mot anglais qui indique l’état d’“être sans soi”. Le médiateur renonce à soi en conscience, d’une manière temporaire. D’où notre traduction par “abandon de soi”. En ancien français, “bandon” est la libre disposition, le pouvoir. “Mettre à bandon”, laisser au pouvoir de, abandonner. A- est un préfixe privatif. La psychanalyse l’appelle le “self”. La langue française, très analytique, peine à traduire la notion globalisante à laquelle le livre de René-Louis Lavelle, « *La conscience de soi* », rend justice. Ainsi, les médiateurs abandonnent-ils la considération même de leur propre personne, de leurs propres besoins, de leur propre existence par dédicace totale, dans l’instant, “par don”, par un acte spontané d’amour agapée et non sous la contrainte. Ils sont, momentanément, libérés, indépendants.

Pas plus qu’un geste inconscient, cet abandon n’est un geste inconsidéré. Il est au contraire la manifestation de la considération maximale de l’autre. En un moment où les médiateurs n’ont réellement plus besoin d’eux-mêmes, de leur propre self, ils n’ont plus peur de se perdre. Ils savent ne pas pouvoir se perdre eux-mêmes, puisqu’en effleurant, en fréquentant, en accompagnant la réalité la plus intime de l’autre, ils recontactent leur propre intimité, sans la confondre avec celle de l’autre. Ils touchent l’essence même de l’humanité, donc la leur. Il n’y a pas confusion parce qu’il n’y a pas de désir d’amour cathatis, d’eros (amour sensuel et émotionnel), de storgos (amour filial) ou de phileas (amitié). Il serait intéressant de rapprocher “*selflessness*” du terme allemand “*Selbstlosigkeit*”, qui, plus que l’Anglais, sous-tendrait une notion subtile de capacité à être sans le Soi. Un jeu de mots, par glissement vers “*Selbstlosigkeit*”, indiquerait même la dissolution du Soi, notion traduisant bien que l’on touche à quelque chose d’universel puisque ce qui est dissous disparaît en tant que soi mais, en se fondant, demeure présent, partout mais diffus, uni au sein de son solvant mais second, un peu à la manière du médiateur.

Ce geste ne peut pas être non plus un geste de professionnalité, qui s’inscrirait dans un code participant d’un corpus de tâches à accomplir, d’attitudes à adopter ; c’est un geste d’humanité dont tout un chacun est capable. Il suffit peut-être d’avoir assez fréquenté l’étage du dessous, celui des souffrances, des turpitudes physiques et psychiques et d’avoir découvert que la sortie en était au-dessus, à l’étage du sens. C’est cette “compréhension intime” que traduit le deuxième terme de reconnaissance utilisé par l’auteur.

5.1.7 - Accuser réception et remercier

Le verbe à l’origine du deuxième terme “reconnaissance”, “*acknowledge*”, signifie aussi “accuser réception”, “reconnaître le reçu de...”, ce qui inclut explicitement ou, en anglais, implicitement (la fin de l’expression “*receipt of...*” étant le plus souvent sous-entendue) l’action de “recevoir (ce qui est donné)”, d’accueillir, d’accepter.

Il signifie aussi “reconnaître (les faits)” : acceptation intérieure d’une réalité, même indésirable, superficielle. C’est pourquoi, dans la version française, nous l’avons traduit par “compréhension intime”, pour retrouver le sens étymologique de com-préhension, la prise “avec soi”, qui va jusqu’à la prise “en soi”, l’acceptation de la prise en compte.

Quant à sa forme plurielle, “acknowledgements”, elle dit les remerciements de l’auteur au début d’un livre. Le sens de “gratitude” ne nous semble pas non plus étranger ni à la volonté de la narratrice, ni au lien qui se fait jour durant le processus même de la médiation. La polysémie du mot français est ici magnifiquement éclairée par les deux mots anglais qui dressent un pont entre ces différents sens. C’est cette richesse du mot reconnaissance que nous restituons la parfaite maîtrise de la langue anglaise qu’a l’auteur de ce témoignage.

5.2 - Les sens : une voie vers le sens

Ce sont ces sens divers que recouvre le “parcours de la reconnaissance” au cours du processus de la médiation.

Plaisir des sens, d’essence, en tous sens.

5.2.1 - Le simple outil des médiateurs : leur capacité à ressentir

Si la médiation permet de reconstruire du sens, c’est d’abord à partir d’autres “sens” que travaillent les médiateurs. Ils écoutent les médians avec leurs cinq sens et leur renvoient en miroir ce qu’ils entendent, ce qu’ils croient percevoir ou comprendre, ce qu’ils ressentent des vécus exprimés, évoqués, ou simplement effleurés.

Le principal outil du médiateur est la parole “je sens...” suivie du qualificatif de ce qu’il a cru percevoir, qui traduit bien que ce n’est que lui qui a perçu ou cru percevoir, que peut-être ce n’est pas cela, qu’il ne fait qu’inviter le médiant à considérer cette perception sans la lui imposer comme une opinion, encore moins un jugement. Cette locution se veut aussi brève que possible afin de ne pas interrompre le médiant dans son mouvement intérieur, de ne pas le déconnecter de son expérience vivante, de sa réalité présente, quelque douloureuse qu’elle puisse être. Il ne s’agit pas d’amener le médiant à devoir chercher à comprendre ce que le médiateur dit ou veut dire. Il s’agit seulement qu’il ait la possibilité de saisir ce qu’il éprouve en lui-même. “Je sens...” propose au médiant le ressenti du médiateur tout en lui laissant la liberté de le recevoir, de l’ignorer ou de le rejeter.

Le médiant devra toujours se sentir libre de dire oui ou non, de se taire ou d’expliquer. Seules les réalités respectives contemporaines des médians, comptent pour les médiateurs. Ainsi, l’on ne peut pas faire le médiateur, l’on ne peut qu’“être” médiateur.

5.2.2 - La médiation est, par essence, interculturelle

La médiation met souvent le médiateur au contact de langues et de cultures différentes de la sienne ; au contact d’autres réalités. La découverte de l’inconnu, voire de l’imprévu, peut procurer un enrichissement considérable au médiateur et un véritable plaisir des sens, elle lui réserve aussi parfois de bien étranges surprises.

On sait que chaque langue, chaque civilisation a sa sensibilité, mais il semble que ces sensibilités différentes s’expriment déjà dans la langue et dans la prééminence de l’un ou l’autre de nos cinq sens. Ainsi la courte introduction utilisée par les médiateurs recouvre-t-elle des acceptions différentes selon les langues :

- En français, “*je sens*” évoque immédiatement l’odorat ;
- En italien, “*sento*” signifie d’abord “j’entends” ;
- En anglais, “*I feel*” se rapporte plutôt au toucher ;

- En allemand, “*ich fühle*” se rapproche de l’anglais, mais très vite intériorisé, un peu comme le “*siento*” espagnol.

Faut-il voir là un lien de cause à effet :

- Avec la réputation du Français pour la cuisine, le vin, les parfums, une sensualité que l’on pourrait qualifier d’animale ;
- Avec la musicalité du parler italien, jusques aux “mots fleuris”, au bel canto et à l’opéra ;
- Avec le goût des Anglais pour les travaux d’extérieur, le jardinage, un certain pragmatisme ;
- Avec la beauté de la poésie allemande, les qualités indéniables de cette langue pour la philosophie.

Est-ce la langue qui fait le peuple ou le peuple qui fait la langue ?

Les médiateurs dont la démarche est centrée sur la personne plutôt que sur le problème disent souvent qu’il n’y a pas de médiation spécifiquement familiale, scolaire ou sociale, il y a des médiations qui se déroulent dans un contexte familial, scolaire, social, etc. De même, il n’y a pas de médiation spécifiquement interculturelle ou interethnique. La médiation est interculturelle “*per se*”. Elle est, par essence, intrinsèquement, interculturelle, car toute médiation rencontre les cultures des deux médians ; c’est la nature même de la médiation que d’accueillir l’altérité et celle-ci est dans la nature même de la culture humaine²⁰. Ce sont les différentes expériences individuelles qui forment l’expérience humaine. Une partie importante de l’efficacité des médiateurs se joue dans leur capacité à percevoir — sans nécessairement les comprendre — les champs culturels de chacun des médians et de les leur restituer dans leurs miroirs. Ces champs culturels ne se limitent pas à l’appartenance communautaire ou linguistique, ni même à l’affiliation élective, ils sont aussi le fruit de la “vision du monde” individuelle de chacun, la “*Weltanschauung*” du philosophe. C’est le plus souvent parce que les visions du monde des deux médians diffèrent qu’il y a incompréhension et que l’incapacité réciproque à communiquer sa vision à l’autre a conduit au conflit. Les visions du monde de chacun sont foncièrement personnelles.

Partant, il serait prétentieux pour un médiateur de vouloir connaître et comprendre la “culture” de chacun. S’il se limitait à la vision d’une appartenance civilisationnelle, communautaire, ou élective, il manquerait toute la dimension personnelle. Il n’a donc pas besoin de comprendre, intellectuellement, pas même réellement besoin de connaître les références culturelles des médians. Il n’a pas à faire de médiation linguistique, comme un interprète qui doit rendre un champ culturel avec les mots d’une autre langue et le transposer parfois à un autre champ de référence. Il n’est pas l’interprète de l’une ou l’autre des parties, il risquerait d’y perdre son “impartialité”.

Ceci peut paraître surprenant, voire choquant pour les tenants des approches centrées sur le problème à résoudre, qui nécessitent de le comprendre, mais l’expérience de l’Association Européenne des Jeunes Médiateurs dans vingt-cinq pays d’Europe dont les Balkans montre qu’il suffit aux médiateurs centrés sur la personne d’ouvrir tous leurs sens et d’être de bons miroirs. Le plus surprenant pour un médiateur est de découvrir qu’il peut être médiateur d’un conflit entre deux protagonistes dont il ne parle pas et ne comprend pas la langue. Il suffit qu’il ressente et... que les médians comprennent sa langue, même sommairement — car les médiateurs ne parlent pas beaucoup.

²⁰ La culture humaine ou culture de l’homme est, selon la définition hegelienne, la seule culture en cours, tandis que l’interprétation sociologique confond les civilisations avec des “cultures”

.....

Dans les Balkans, les formations ont été données en anglais par cinq Français, deux Italiens et une Vénézuelienne à des participants dont les langues maternelles sont le serbe, l'albanais, le rom, le turc... et qui comprennent parfois à peine l'anglais. Les exercices, médiations et mises en situation commencent souvent en Anglais et se poursuivent fréquemment dans une langue locale. Cela n'empêche pas d'être médiateur. Le travail des médiateurs est d'abord du ressort de l'intelligence sensible, et bien moins de nature cognitive. C'est aussi ce qui permet aux médiateurs de conserver la distance nécessaire par rapport aux faits et de laisser les médians libres de trouver leur propre solution. C'est même cette contention volontaire au domaine du sensible qui donne la liberté aux médians de s'approprier leur devenir, de reprendre leur pouvoir sur eux. Si les médiateurs travaillent bien avec leurs sens, alors les médians trouveront un sens.

“Et vous, comment sentez-vous les choses ?”

5.3 - Les sens fondent le sens... et la médiation

Il est frappant de constater à quel point le sens est lié aux sens. Sans doute, en français, la polysémie du mot nous a-t-elle fait oublier sa double origine étymologique. Elle fonde cependant dans notre langue la notion même de médiation.

Le premier mot “sens” vient du latin “sensu”, il parle de nos cinq sens, de nos moyens premiers (nos principes) de perception de l'extérieur, de ce qui nous est dangereux ou attirant, ce qui suscitera en nous désir ou conflit mimétiques, selon le terme de René Girard. Ces sens nous permettent, en un processus neurologique complexe, d'amener nos perceptions de l'extérieur, depuis nos afférences sensorielles, à travers l'hypothalamus, d'une part par le circuit court, vers notre centre de la conservation de la vie, le noyau amygdalien, d'autre part par le circuit long, vers les aires associatives qui les connectent ou non à quelque chose de connu, puis via l'hippocampe ou directement, selon qu'il s'agit de perceptions (re)connues ou non, de nouveau vers ce même noyau de préservation de notre élan vital. Cette petite glande du paléo-cortex, zone secondaire de notre cerveau reptilien — communément appelé le rhinencéphale (le nez et l'odorat déjà²¹), semble décider largement de notre désir de vivre. Un désir de vie qui regroupe, sans les confondre, trois instincts. D'abord, l'instinct de conservation individuel, qui nous fait fuir ou nous défendre pour sauver notre peau, agresser ou faire le mort face à un péril ressenti comme potentiellement mortel, qu'il soit réel, fantasmé ou symbolique. Ensuite l'instinct de reproduction, qui nous pousse à nous perpétuer comme espèce et, lié au premier, à défendre notre territoire, notre famille, notre patrie. Enfin, l'instinct de recherche du plaisir, qui nous donne envie de vivre, de rencontrer l'autre.

Ce n'est qu'après la réaction instinctive à notre perception de l'extérieur, après la confrontation de la réalité perçue avec notre vision du monde, notre “*Weltanschauung*”, la représentation que nous en avons, en partie innée et en partie acquise par expérience, que notre cerveau moderne conscient va entrer en action. Il va chercher à donner du sens, d'abord à la réaction instinctive de son cerveau ancien (c'est ainsi que la justification se bâtit). À l'instar du cerveau archaïque qui précède les bourgeonements de notre cerveau moderne, les sens

²¹ Dans la Genèse déjà, l'expression de la colère est souvent traduite par une locution signifiant « le nez lui brûle » ou « ça lui chauffe le nez », comme en un pressentiment de ce que les neuro-sciences nous confirment aujourd'hui (cf. les travaux de Sperry, MacLean, Damasio, Auroux, Jeannerot, etc.)

.....

qui lui sont liés lui envoient les perceptions qui détermineront la réaction instinctive. L'instinct précède toujours l'apparition d'une possible raison. L'homme ne peut être homme sans être d'abord animal. D'une certaine façon, les sens précèdent le sens et le permettent.

5.4 - Silence et questionnement

C'est le deuxième mot "sens", originaire du pré-germanique "*Sinno*", qui évoque "*la direction vers*", et, par dérive, pointe l'objet du désir, l'objectif, le signifiant vers lequel tendre. Au contraire du premier, viscéral, ce sens-là semble être toute construction, digne enfin de ce qui distingue l'homme de l'animal. Et il devient aussi important que le premier sens en ce qu'il est nécessaire à l'homme pour se savoir homme, pour avoir le désir de vivre sa condition humaine, les joies et les peines qui l'accompagnent. C'est lui qui soutient notre désir de vivre, qui l'alimente en carburant au quotidien. La langue française rend compte de cette "humanité" en fondant (dans les deux acceptations du terme) ensemble les deux "sens".

Dès lors, un médiateur ne peut oublier que son rôle va le conduire de la perception sensorielle de l'expérience vivante du médiant, physique et mentale, vers une position privilégiée d'observateur de sa quête de sens, d'aspiration essentielle, de celle qui donne un sens à une vie, qui fait désirer son humanité, la supporter, en jouir en l'éprouvant.

Qu'est-ce que la liberté ? Le devoir ? La famille ? Quelle est ma capacité à aimer, à me donner, à me dépasser, à dépasser ma propre individualité ? Chacun apporte sa réponse, sa saveur.

Les médiateurs voient ce questionnement sur l'essentiel se mettre en marche chez les médians, et ils l'accompagnent. Ce questionnement n'aura été possible que parce que les médiateurs auront d'abord proposé au médiant le miroir incertain de ce qu'il leur semblait ressentir viscéralement, de ce qu'ils croyaient éprouver de l'expérience présente du médiant. Le miroir qui reflète nos émotions, nos sentiments, nos besoins et nos valeurs, préfigure au loin la recherche de sens.

Ainsi les sens et les émotions qu'ils font naître en nous assurent notre base vitale : la peur nous fait fuir pour sauver notre peau, la colère trouver l'énergie pour défendre notre "territoire", la tristesse nous permet de faire le deuil et d'accepter la séparation, la joie nous donne envie de vivre ensemble. Et ils sont à l'origine de notre questionnement sur le sens. Le même mot nous accompagne, en Français, du corps vers l'intelligence et l'esprit.

L'essentiel de ce parcours des médians se déroule souvent dans un certain silence, propre à accueillir le dialogue intérieur, murmure ou rumeur. C'est tout autant le dialogue audible, bi-univoque, des médians au début, qu'ensuite les prémices et les balbutiements du dialogue intérieur, muet, qu'accompagnent les médiateurs. Leurs interventions discrètes lui font écho, mais les médians restent seuls maîtres de leur questionnement. Le silence seul permet aux médians (et aux médiateurs) d'entendre l'écho du questionnement dans leurs espaces intérieurs. Il réveille en chacun l'infinitude de sa propre recherche et le bonheur de se reconnaître "*étant*" ; en anglais, (*human*) "*being*".

6 - Prendre le conflit pour une opportunité

Les médiateurs travaillent en équipe de co-médiateurs. Ils développent une capacité d'écoute simultanée des médians et de leurs collègues, dans une facilitation concomitante de deux ou plusieurs antagonistes. Le faux-pas éventuel d'un des médiateurs a toutes les chances d'être relevé, voire sanctionné par le médiant qui aurait senti une alliance ou une perte de neutralité.

La formation suivie par les médiateurs leur permet d'apprendre à "accueillir" la violence des parties en conflit, la crise qui en découle, et à faciliter le dialogue. Le terme anglais est d'ailleurs "*facilitator*" plus que "*moderator*". Les médiateurs accueillent tous les idées désordres, sans jugement, sans parti pris ou idée préconçue. Ils n'ont pas de projet pré-établi sur les personnes en conflit. Ils les acceptent telles qu'elles sont, de manière inconditionnelle. Ils donnent la parole tant à la victime qu'à celui qui est à l'origine du litige. Les médiateurs écoutent, questionnent peu, ils ne cherchent pas à comprendre, ne décodent pas l'histoire des personnes. Ils n'ont pas de grille de lecture ou d'interprétation. Ils travaillent dans le présent, avec leur "ressenti" et facilitent l'expression personnelle avant le dialogue. Ce dialogue aidera ensuite les médians à trouver une nouvelle vision des choses, un apaisement, voire une éventuelle solution.

La médiation perçoit le conflit comme une chance d'écouter une souffrance²². Une chance de permettre à chaque personne impliquée dans le conflit d'aller au fond des choses et de percevoir les causes d'une violence qui se répète parfois de manière chronique. Pour le médiateur, le conflit est perçu comme positif car générant / généreux. La médiation permet une clarification de la situation, des prises de conscience qui aboutissent à une compréhension nouvelle de ce qui agit et agite la personne²³. Ces prises de conscience dépassent le plus souvent le simple cadre du conflit qui avait rendu nécessaire la médiation ; ainsi, ses effets se prolongent-ils au-delà de la rencontre elle-même.

La médiation, processus court, procède aussi du moyen terme, car elle suscite pour les médians un changement, un ré-ordonnement, une (re)création de valeurs. C'est en cela qu'elle peut jouer un rôle dans la transmission ou l'émergence, chez les jeunes et les moins jeunes, des valeurs dont notre société se réclame.

²² Comme une sorte d'oxymore (cf. « Un merveilleux malheur », Boris Cyrulnik).

²³ Pour un adulte ou un élève qualifié d'"a-gité", la langue des oiseaux dirait : a- privatif de gîte, "privé de son gîte".