La médiation familiale

Yolaine Couder

La médiation familiale est-elle une chance pour des familles en pleines difficultés et en impasse de relations ? Implantée en France depuis 1988, la médiation familiale s'adresse à des jeunes en rupture avec leurs parents, des parents en situation de conflit, séparation ou divorce, des fratries confrontées au devenir de leurs parents âgés ou face à une succession conflictuelle, des grands-parents qui ne voient plus leurs petits-enfants, etc. L'auteur en examine les fondements et les pratiques avec bon sens et un regard respectueux pour les différents acteurs. Expérience humaine enrichissante dans le domaine familial, la médiation renforce les réseaux solidaires. Elle gagnerait à être mieux connue, en particulier par les populations les plus marginalisées.

(Merci à Christine Métral, membre d'ATD Quart Monde et médiatrice familiale dans les Bouches du Rhône, pour son soutien et ses remarques pertinentes sur cet écrit).

La paix existerait-elle sans l'existence du conflit ? En lui-même le conflit n'est pas destructeur, il traduit le besoin de différence, de reconnaissance, et d'affirmation. Dépasser ou régler le conflit, sans fuir, sans repli sur soi, sans violence, oui, mais comment faire ?

La famille, premier lieu d'apprentissage du conflit

C'est d'abord dans la famille que nous allons, enfant, apprendre la manière de sortir d'un conflit. Face aux divergences et aux différences qui se manifestent, la façon dont nos parents régleront les conflits deviendra un modèle plus ou moins conscient pour nous. Si les parents étouffent toute manifestation de la différence ou de l'opposition, nous allons apprendre, dans nos conduites futures, à

fuir les conflits ou à nous culpabiliser dès qu'il en surgit. De même avoir des parents qui mettent des limites contenantes, permet à l'enfant de s'accoutumer à tolérer les frustrations nécessaires à son adaptation future et, comme le souligne Michèle Savourey, « *Pour grandir, s'affirmer, l'enfant devra s'initier à poser et argumenter ses demandes, nommer ses besoins, répondre de ses actes et de ses paroles, mais parfois savoir aussi renoncer pour tenir compte des autres et se soumettre à une autorité plus importante que la sienne. C'est tout un chemin de vie pour apprendre à exister, s'affirmer, se faire respecter tout en accordant les*

Orthophoniste, licenciée en psychologie, **Yolaine Couder** est volontaire permanente d'ATD Quart Monde depuis 1974. En 2006 et 2007, elle se forme à la médiation familiale au Centre d'Éducation Permanente de l'Université de Paris X Nanterre. Diplômée d'État en 2008, elle exerce sa profession en Isère.

mêmes prérogatives aux autres... La famille, quelles que soient sa forme et son évolution, reste l'interface entre l'individu et la société. C'est pourquoi il est capital, pour le devenir de chacun, de la soutenir chaque fois que nécessaire. »⁽¹⁾

Les aléas de la vie, les fragilités passagères ou durables, les confrontations à l'autre vont, au fil des années, mettre à l'épreuve mes⁽²⁾ compétences au sein de ma famille. La souffrance engendre l'isolement, le repli sur soi. Quand tout va mal et que la douleur est trop forte, la colère et l'humiliation insoutenables, la tendance est à « jeter l'éponge », se recroqueviller et se couper le plus possible du monde extérieur pour ne pas prendre de coups supplémentaires. La mésestime de moi-même est à son comble. J'éprouve du ressentiment envers la terre entière.

Lorsque des sollicitations extérieures se font bienveillantes, que la confiance en mes capacités de parent ou d'enfant est manifestée, que la manière de s'adresser à moi me fait exister comme une personne ayant sa liberté de décision, que je me découvre comptant pour d'autres, capable de donner un coup de main, que ma parole est entendue, que d'autres veulent aussi que mes enfants aient un avenir meilleur, etc., alors oui, je peux m'ouvrir à l'autre et risquer la rencontre.

Je ne suis en mesure d'opérer cette transformation que de par ma propre conscience et détermination. Personne n'est apte à le faire à ma place. Pourtant, une fois le premier pas fait, il me faut trouver un accompagnement solide qui en permette d'autres, qui vont me libérer durablement.

(1) Michèle Savourey, *Re-créez les liens familiaux, Médiation familiale - soutien à la parentalité*, Éd. Chronique Sociale, 2008, p. 30.

(2) L'emploi ici du « je » de généralité = nous, êtres humains, dans lequel je m'inclus.

Frapper à la porte de la médiation familiale...

« Que faire, lorsqu'on doit travailler dans un lieu, dans un métier où la parole n'existe plus? L'humanité connaît partout le problème. Elle a trouvé des solutions dont la principale demeure celle-ci : dire ce qui a détruit le dire, faire le récit des événements qui ont amené la destruction de la parole. »⁽³⁾

Plus je m'approche de la médiation familiale et découvre le fond et les contours de cette expérience relationnelle, plus je constate de points de convergence avec ce que j'ai vécu au sein d'ATD Quart Monde. Certes le contexte est différent, la formation et les outils ne sont pas en tous points identiques mais j'observe des similitudes dans la manière de considérer la personne en souffrance, d'inciter son expression, dans la façon de l'accompagner pour qu'elle concrétise ses attentes et sorte d'un conflit ou d'un blocage, dans les méthodes pour l'aider à se remettre debout, en marche, libre.

« La médiation familiale est un processus de construction ou de reconstruction du lien familial axé sur l'autonomie et la responsabilité des personnes concernées par des situations de rupture ou de séparation, dans lequel un tiers impartial, indépendant, qualifié et sans pouvoir de décision – le médiateur familial – favorise, à travers l'organisation d'entretiens confidentiels, leur communication, la gestion de leur conflit dans le domaine familial entendu dans sa diversité et dans son évolution. »⁽⁴⁾

La médiation familiale s'appuie sur la reconnaissance inconditionnelle des

(3) Marie Balmory, *Abel ou la traversée de l'Éden*, Éd. Grasset, 1999, p. 292.

(4) Définition adoptée par le Conseil National Consultatif de la Médiation Familiale en 2002.

compétences des personnes et de leurs capacités à être parents lorsqu'il y a des enfants en jeu. Je développerai plus loin les convictions qui animent et guident le médiateur familial et son rôle particulier.

Si dans le cas d'une rupture familiale ou conjugale, la proposition ou l'incitation à venir s'informer sur la médiation familiale peut être faite par le Juge des Affaires familiales, participer à une médiation reposera toujours sur l'accord libre et choisi des deux parents, d'une fratrie ou de grands-parents.

C'est bien souvent la réticence ou l'opposition de l'un d'eux qui fait obstacle. Il est fréquent aussi que le premier contact téléphonique rassure et aide à accepter l'idée d'un entretien. Cette démarche requiert beaucoup de courage : accepter de rencontrer celui ou celle qui vous a blessé au plus profond, de l'écouter et de chercher des solutions pour gérer concrètement les événements avec plus de sérénité, n'est pas chose facile quand la blessure n'est pas cicatrisée ou se réveille. Les personnes ont besoin de se sentir reconnues dans leur capacité de changement et le médiateur familial s'y emploie dès le premier instant.

S'ouvrir au dialogue et à la compréhension de l'autre

Mieux comprendre la situation qui a amené à l'impasse, créer les conditions d'un dialogue en imposant un cadre avec le respect de règles définies et acceptées⁽⁵⁾, identifier les besoins personnels et les

(5) C.à.d. accepter la présence, les émotions et les ressentis de l'autre ; utiliser le « je » pour parler ; arrêter les hostilités ; travailler dans l'écoute et le respect de l'autre, à chercher des solutions pour sortir de l'impasse ; ne pas se servir de ce qui est dit et travaillé en médiation pour nuire à l'autre.

différences de valeurs de l'autre, sont des atouts certains pour la réussite d'un processus de médiation. Lieu d'échange, de confrontation, de prise de décisions et donc d'exercice concret de la coparentalité, elle permet l'ouverture et le cheminement de chacun des acteurs à partir de l'expression de ses ressentis et besoins.

Une médiation est un travail rigoureux et souple à la fois. Elle se vit par étapes que le médiateur adapte en permanence aux personnes en fonction de leurs réalités et de leurs attentes.

1^{ère} étape : Quoi ? Identification de la situation problème ou des points litigieux. Chaque personne est invitée à exprimer à tour de rôle ce qui lui pose problème et quelles sont ses attentes. C'est aussi le moment pour le médiateur d'exposer les règles et le cadre pour ensuite recueillir le consentement signé de chacun des acteurs.

2^{ème} étape : Pour quoi ? Exploration des intérêts et décodages des besoins sous jacents de chacun, et des enfants si le devenir des enfants est en jeu. A l'issue de cette étape importante, il s'agit pour le médiateur de nommer clairement les intérêts communs (par exemple : le bien être de leurs enfants ou celui du parent âgé) et les besoins identifiés de chacune des personnes concernées (être un bon père, avoir du temps pour soi, cesser d'être dénigré aux yeux des enfants par l'autre parent...). Certains besoins se révèlent parfois bien cachés sous des plaintes ou des reproches.

3^{ème} étape : Comment ? Recherche et liste de solutions possibles compatibles avec les besoins exprimés. L'important à ce moment précis consiste à susciter la créativité de chacun pour ouvrir l'éventail des possibilités, et découvrir ainsi qu'on peut inventer une solution « *sur-mesure* » qui conviendra à sa famille plutôt que se conformer à une organisation « *standard* » qui ne satisfait pas. (par exemple : les

enfants vont un weekend sur deux chez leur père, dans une situation de séparation).

4^{ème} étape : Comment finalement ? Discussion et accords retenus. Il s'agit d'arriver à une solution gagnant / gagnant. Les personnes vont rejeter les solutions qui ne conviennent pas à l'un ou à l'autre et garder celles qui semblent plus acceptables pour chacun.

5^{ème} étape : Le projet d'entente. Possibilité est donnée aux personnes de formaliser ces accords, par l'écrit et leur signature, mettant ainsi en lumière les liens entre besoins exprimés et solutions retenues. Le document est propriété exclusive de leurs auteurs qui décideront de le faire ou non valider par le Juge des Affaires familiales. L'accord peut toutefois rester verbal.

L'expérience vécue dans cet espace de la médiation est limitée dans le temps. Elle favorise la prévention de conflits futurs et permet une meilleure communication familiale : les personnes ont testé une manière d'être et de faire qui leur donne force pour oser ensuite rencontrer et affronter d'autres lorsqu'ils sont blessés ou humiliés.

Rôle, compétences et convictions du médiateur familial⁽⁶⁾

Le médiateur familial s'efforce d'être le plus impartial possible. Il garantit le cadre et la confidentialité des propos échangés et de tout document produit. Sa fonction de tiers aide à prendre de la distance, à créer un climat de confiance

(6) La formation d'un médiateur familial s'effectue sur deux années (formation aux techniques de médiation ; cours de psychologie, droit, sociologie, économie ; stage pratique validé par un rapport et enfin mémoire soutenu devant un jury) sanctionnées depuis 2004 par un diplôme d'État.

propice à l'élaboration et l'expérimentation de solutions sur mesure. Il n'a de cesse que chacun trouve la place qui est la sienne, reconnue par l'autre.

Deux convictions de base l'animent :

- **Le respect de chaque individu.**

Croire en l'être humain, quelles que soient sa vie, son expérience ; reconnaître son courage, sa capacité de parole, d'expression de ressentis, son aptitude à sortir d'un conflit, à se relever, à trouver des solutions qui ouvrent un futur.

- **La reconnaissance des compétences des personnes et de leur capacité à être parent.**

Le médiateur familial favorise l'interpellation de chaque parent sur son rôle, sa responsabilité vis-à-vis de ses enfants, l'aidant à retrouver sa place spécifique de père ou de mère, à ses yeux, à ceux de l'autre parent et aux yeux de ses enfants. Si le lien conjugal est rompu, chacun reste parent à vie.

Pas de conseil mais une solide conviction affichée que chaque parent peut exercer sa fonction parentale, avec ce qu'il est et selon ses moyens. Le processus mis en œuvre pour que le parent blessé retrouve confiance en ses possibilités encourage des transformations notables. La responsabilité des parents est, avant tout, prise en compte en termes d'aptitudes, de compétences, de complémentarité et non de fautes, défaillances, rivalité ou manques.

J'ai retrouvé chez les médiateurs familiaux, passionnés de leur métier, ces mêmes convictions qui ont motivé mon choix d'investissement comme volontaire à ATD Quart Monde.

Quels pré-requis de sa part ?

- **Un engagement.**

Durant le temps d'une médiation

familiale, le médiateur s'engage à la confidentialité, l'impartialité, à garantir sa compétence (formation continue) et à interrompre le processus de médiation si les conditions de fonctionnement ne sont plus réunies. Il prend le temps de la relecture et de la confrontation de sa pratique avec d'autres pairs (analyse des pratiques et/ou supervision).

• **Patience, ténacité, humilité.**

Pas de précipitation quand l'être est touché dans sa profondeur. Le médiateur apprend à laisser le temps au temps et à revenir patiemment sur les points non éclairés, les blocages. Une médiation, c'est difficile, car la souffrance ou son empreinte sont omniprésentes. Permettre aux personnes d'avancer à leur rythme, laisser la porte ouverte lorsqu'il y a abandon, requiert ténacité et en même temps humilité. Ténacité dans le sens d'aller jusqu'au bout de ce qui est possible avec les moyens mis sur la table, croire jusqu'au bout en la réussite de cette aventure. Humilité enfin car toutes les médiations n'arrivent pas à terme en dépit des efforts fournis par le médiateur et bien sûr par les personnes.

• **Offrir une écoute et une parole qui encouragent.**

Le médiateur familial est formé aux techniques d'écoute active et de gestions de conflits. Il encourage l'expression des idées, des ressentis. Il ne cherche pas à savoir ou à comprendre pour lui-même, il aide à ce que chaque personne clarifie la situation pour elle-même et pour l'autre. Il laisse s'exprimer les pleurs, la colère, etc., et met des mots sur ces émotions. Il permet aux auteurs de dire ce qui les submerge. Il respecte et fait respecter le silence nécessaire face à la souffrance. Il pointe régulièrement les points communs, les avancées dans le dialogue, tout ce qui peut provoquer à la restauration de la communication et de l'écoute de l'autre.

• **Laisser le pouvoir de décision.**

Le médiateur familial s'abstient de tout conseil et laisse les personnes faire les choix et prendre les décisions qui leur semblent les meilleures pour eux. Le cadre de la médiation familiale met d'emblée les protagonistes à leur place de décideurs.

Pour terminer, je voudrais vous partager ma conviction : la médiation familiale est une chance à saisir, pour toute famille en grandes difficultés ou en impasse de relation. Le processus mis en œuvre permet d'apprendre par l'expérimentation, un savoir-être et un savoir-faire reproductibles, pour sortir d'un conflit et recréer un lien familial plus serein. C'est une expérience humaine enrichissante, qui libère non seulement dans l'espace familial mais aussi plus largement. Elle permet d'oser s'approcher d'autres sphères de la vie sociale. La restauration de l'estime de soi et le rétablissement du lien social peuvent libérer les individus mais aussi la communauté en renforçant les réseaux solidaires. Mais constat est fait que la médiation familiale est trop peu connue. Même si de nombreux efforts sont faits depuis des années pour l'information et sa promotion⁽⁷⁾, celle-ci n'atteint pas tous les publics et encore moins les populations les plus marginalisées. Comment s'investir alors pour que ceux qui en sont le plus loin, « osent » s'aventurer et frapper à la porte des médiateurs familiaux ?

Ce défi s'adresse d'abord aux médiateurs et à toute personne côtoyant, accompagnant ces personnes et ces familles, qui pourraient gagner un mieux-être à tenter cette expérience. Ce défi-là me passionne. ■

(7) Une Semaine de la Médiation familiale est organisée chaque année en France à la mi-novembre. Voir le site de l'APMF (Association pour la Médiation familiale) : www.apmf.fr