

LA MEDIATION, AU CENTRE DES EMOTIONS

Bonjour à tous,

Je m'appelle Caroline JOLLY.

Je suis Médiateur et j'exerce au sein du Centre de Médiation AMI-MEDIATION qui est situé à Nice. J'ai par ailleurs créé ma propre structure : MEDIATIS-MCF.

La thématique que je vous propose d'aborder aujourd'hui, avec le concours d'AJFR, est la Médiation, au centre des émotions.

La question des émotions est inhérente à l'être humain.

Elle revêt une importance toute particulière en ce moment et trouve forcément une résonance singulière en chacun de nous en cette période de confinement.

Je vous propose en conséquence de nous poser quelques instants pour évoquer ensemble ce champ des émotions.

De nous offrir une petite bulle de décompression.

De profiter de ce moment mis à notre disposition par la force des choses pour nous questionner nous-mêmes.

Nous tous, collectivement bloqués à la maison pour des raisons environnementales de santé publique.

Nous tous qui, jusqu'à présent, courrions après le temps, notre temps individuel si précieux !

Nous voilà contraints d'apprécier ce temps de manière journalière désormais, à un rythme différent, beaucoup plus mesuré et sous un angle résolument collectif.

Il s'agit bien d'une réflexion collective à mener car nous nous trouvons tous, à l'échelle de la planète, dans la même situation de confinement et d'urgence sanitaire. Cette situation peut être l'occasion de nous inciter à repositionner les cartes et à réfléchir sur le sens de notre place dans ce monde déstabilisé et très certainement fragilisé par nos décisions passées.

Je voudrais à ce stade partager avec vous une réflexion assez inspirante de Carl Gustav Jung (psychiatre suisse 1875-1961) :

« Ce qu'on ne veut pas savoir de soi-même finit par arriver de l'extérieur comme un destin ».

Cette pensée peut être déclinée à l'échelle de la planète
comme à l'échelle de l'individu.

Ma prise de parole aujourd'hui vise à souligner l'importance de s'écouter soi-même pour être en capacité de mieux écouter les autres.

Cette prise de conscience contribue à construire une destinée commune positive.

La connexion à nos émotions n'est pas un effort vain ou dénué d'intérêt. Elle est salvatrice, au contraire ! Cette démarche est en fait essentielle puisqu'elle nous permet tout simplement de nous rendre disponible à la réflexion et de faire émerger des solutions.

Cette réflexion peut mener à une nouvelle façon de considérer la vie, à une nouvelle façon d'envisager notre relation à nous-même et, par voie de conséquence, notre relation aux autres.

C'est ce que propose la médiation vue sous un angle humaniste.

Nous faisons partie d'un tout indivisible.

Notre rapport à nous-même conditionne notre rapport aux autres à travers cette interdépendance des uns avec les autres.

En langues bantoues d'Afrique du Sud, on nomme cela « Ubuntu » ce qui signifie littéralement Humanité avec un grand « H » :

« Je suis parce que tu es et tu es parce que je suis ».

La situation actuelle peut alors apparaître comme un moment choisi pour impulser une nouvelle orientation dans sa vie, que ce soit à titre personnel et/ou professionnel. De renverser les priorités. De se recentrer sur ses valeurs essentielles, d'analyser quelles sont nos aspirations profondes.

Je vous propose aujourd'hui de tenter d'amorcer ce changement et d'aller précisément à la rencontre de vous-même, à la rencontre de vos émotions.

C'est ce que permet la médiation lorsque les participants en sont prêts et en manifestent le désir et la volonté.

La médiation a cette capacité d'ouvrir un espace d'échange et de communication.

Cela nécessite de se connecter pleinement à l'instant présent.

C'est ce que je vais vous demander de faire.

Je vais vous demander de vous placer dans l'instant présent, de vous centrer sur vous-même, de vous retrouver en tant qu'individu à part entière.

C'est l'occasion de vous connecter pleinement à vos besoins et de les ressentir.

Cette prise de conscience va pouvoir vous mener à l'ouverture : à l'ouverture à vous-même et à l'ouverture aux autres.

Une communication de qualité avec les autres est une des compétences les plus précieuses qui soit, dans sa vie personnelle comme au travail.

Elle représente le fondement d'une meilleure interaction et d'une meilleure connexion avec tout ce qui vous entoure : les personnes et l'environnement.

LA QUALITE DES LIENS SOCIAUX

Le premier élément de cette communication tient à la qualité du lien social.

Pour l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS), l'existence et la qualité des liens sociaux sont essentielles pour l'équilibre de l'être humain. Les liens sociaux sont protecteurs du stress. Les comportements collectifs nous protègent ainsi des vulnérabilités individuelles.

En cette période de distanciation sociale, comment faire pour préserver ces liens sociaux et les maintenir avec qualité ?

La technologie numérique nous permet de sortir de notre isolement. C'est certain.

Grâce aux visioconférences notamment, telle que nous la développons ce matin, les relations humaines indirectes émergent et permettent de maintenir ce lien social essentiel à notre équilibre.

A l'heure actuelle, les outils numériques contribuent à la médiation.

Ils activent la présence sociale en jouant sur ses deux fonctions que sont l'intimité et l'immédiateté. Cela renforce ainsi l'impression des individus d'être réellement en présence d'autres personnes et de pouvoir interagir socialement.

La médiation, spécifiquement, s'inscrit dans la préservation ou la restauration de ce lien social.

L'objectif premier de la médiation est de conduire à un dialogue retrouvé et apaisé.

Par l'intervention active du médiateur, qui est un tiers neutre et impartial, la communication est privilégiée et facilitée dans un cadre qui demeure strictement confidentiel.

Le médiateur est un accompagnateur, un facilitateur.

Il guide les participants grâce à ses capacités d'écoute active et de reformulation des échanges et sa maîtrise des techniques de communication bienveillante.

La médiation est un processus structuré dont les objectifs sont les suivants :

- Pacification du dialogue / rétablissement d'un mode de communication sain et apaisé
- Libération des tensions et des points de blocage (notamment émotionnels)
- Instauration d'une écoute réciproque dans un climat de respect mutuel
- Solution choisie et non subie par les participants
- Recherche de l'émergence d'une reconnaissance réciproque et d'un équilibre commun par une attitude ouverte et positive des participants (empowerment)

(concept de médiation transformative élaborée par Bush et Folger, deux médiateurs américains).

Le médiateur accompagne les personnes confrontées à un différend ou un conflit jusqu'à un point de rencontre, une reconnaissance réciproque, permettant l'émergence de **leur solution**.

Il s'agira précisément de **leur** solution et non celle du médiateur. Elle aura vocation à les satisfaire mutuellement et à s'inscrire dans la durée, ce qui est un gage de succès.

A ce stade, je souhaiterais évoquer l'origine latine du mot conflit.

Le mot conflit vient de « *confligere* », qui signifie « *se rencontrer* ».

Au sens authentique du terme, le conflit constitue l'affrontement de deux ou plusieurs volontés individuelles ou collectives qui manifestent les unes à l'égard des autres une intention hostile et une volonté d'agression en raison d'un droit à retrouver ou à maintenir. Cette volonté essaie de briser la résistance de l'autre. Le stade ultime de cette opposition est le recours à la violence par l'affrontement qui peut être, à l'extrême, la guerre ou le conflit armé.

Les psychologues Dominique Picard et Edmond Marc considèrent que les conflits ne sont pas des erreurs de communication, mais sont induits par la vie en société :

« les problèmes relationnels sont inhérents à la nature et à la dynamique d'une relation parce que vivre ensemble et communiquer, c'est compliqué et difficile » (Petit Traité des conflits ordinaires – Le Seuil, mars 2006, p. 8).

Le conflit présente donc une utilité et peut revêtir un aspect positif, générateur de bonne entente.

Il est cependant souvent vécu dans la souffrance. Dans cette hypothèse, il empêche la relation de progresser et d'être productive et les partenaires de s'épanouir, c'est pourquoi il est souvent nécessaire de le réguler et de le résoudre. Pour cela, il est plus important de permettre aux partenaires de comprendre ce qui se passe entre eux et en eux et de conduire leur relation au lieu de se laisser conduire par elle.

C'est là qu'intervient la médiation : DANS L'APPREHENSION DES EMOTIONS.

Le conflit ou le différend est chargé d'émotions négatives (stress, colère, peur, tristesse, frustration, rancune, honte, rejet, dégoût, envie, jalousie, découragement, culpabilité ...). Il peut engendrer de l'agressivité et de la violence s'il n'est pas appréhendé rapidement.

La méthode de médiation élaborée aux Etats-Unis par Thomas FIUTAK se concentre précisément sur les émotions et les ressentis personnels (« Le Médiateur dans l'arène » - Editions Eres, 2014), car le conflit engendre automatiquement des émotions.

Le centre d'intérêt du processus de médiation est alors subjectif et basé sur l'émotion, la psychologie humaine : les individus en conflit sont placés au cœur du processus.

« Sans émotions, il est impossible de transformer les ténèbres en lumière et l'apathie en mouvement » - Carl Gustav Jung.

Les principaux comportements face au conflit sont les suivants :

- L'évitement qui peut conduire à la fuite
- L'apaisement qui peut conduire à la soumission
- L'affrontement qui peut conduire à la domination
- La confrontation qui peut conduire au dialogue

La médiation propose d'appréhender ces émotions, de les nommer pour permettre de sortir du conflit.

La médiation vise à privilégier la solution du dialogue en faisant émerger les émotions enfouies, en latence, non verbalisées.

Une émotion est un mouvement, un changement par rapport à un état immobile initial.

Elle représente une réaction soudaine de tout notre organisme, avec des composantes physiologiques (notre corps), des composantes cognitives (notre esprit) et des composantes comportementales (nos actions).

Prise sous l'angle des émotions, la médiation repose notamment sur la technique de la communication non-violente ou bienveillante (développée aux Etats-Unis dans les années soixante par Marshall Rosenberg, psychologue clinicien. Relève d'un mode d'expression et d'écoute dans le prolongement des travaux menés par Carl Rogers sur l'écoute active).

La CNV nous invite à reconsidérer la façon dont nous nous exprimons et dont nous entendons l'autre en favorisant l'élan du cœur et l'émergence des sentiments et des émotions.

Le médiateur, à travers l'usage de la CNV, essaie de mettre en perspective les ressentis, les intérêts et les besoins de chacune des parties. Cette technique permet leur appréhension et, si possible, leur compréhension par soi-même et par l'autre partie, afin de dégager une solution commune satisfaisante pour tous.

Un processus de médiation est mené à terme avec succès dans 70 à 75 % des cas.

Conduite de cette façon, avec la contribution des participants, la médiation peut amener chaque partie :

- . à identifier ses propres émotions
- . à accueillir et utiliser ses émotions comme des messagères
- . à exprimer ses émotions, à les verbaliser
- . à comprendre ses émotions et les émotions des autres participants
- . à réguler ses émotions
- . à aborder le conflit sans violence
- . à utiliser ses émotions pour se reconnaître soi-même et reconnaître l'autre dans ses besoins et ses intérêts.

En résumé, l'espace offert par la médiation et l'accompagnement bienveillant du médiateur permettent :

- . de vous connecter pleinement à vos émotions, de les ressentir et de les verbaliser
- . de faire émerger les besoins qui y sont associés
(au regard notamment de la pyramide de Maslow, psychologue américain considéré comme le père de l'approche humaniste, cinq besoins principaux existent : physiologiques, de sécurité, d'appartenance sociale, d'estime de soi et d'accomplissement).
- . de dessiner les possibles moyens de satisfaire ces besoins tout en respectant conjointement les besoins d'autrui. De poser les actions concrètes qui peuvent contribuer à satisfaire ces besoins et conduire à votre bien-être et au bien-être d'autrui.

Le médiateur est le garant du bon déroulement du processus au titre d'une obligation de moyens (et non de résultat).

Des règles déontologiques sont applicables au Médiateur (code de conduite européen 2004 et code national de déontologie du médiateur 2009).

En préambule du code de déontologie national est établie une définition de la médiation :

« La médiation, qu'elle soit judiciaire ou conventionnelle, est un processus structuré reposant sur la responsabilité et l'autonomie des participants qui, volontairement, avec l'aide d'un tiers neutre, impartial, indépendant et sans pouvoir décisionnel ou consultatif, favorise par des entretiens confidentiels, l'établissement et/ou le rétablissement des liens, la prévention, le règlement des conflits » (« Les organisations et les personnes physiques, signataires du présent Code de Déontologie, affirment leur attachement aux Droits Humains et aux valeurs que sont : la liberté, l'indépendance, la neutralité, l'impartialité, la confidentialité, la responsabilité (...) »).

Le processus de médiation vise à l'établissement et/ou au rétablissements des liens, la prévention et le règlement des conflits dans le respects des Droits Humains.

La médiation est à mon sens un message d'humanité.

« L'essence de la vérité est d'être en partage (...).

S'ouvrir au partage signifie accepter de quitter sa forteresse de convictions pour écouter celles de l'autre. C'est un nouvel horizon qui peut s'ouvrir (...) »

(La médiation humaniste - Jacqueline MORINEAU, Editions Eres – Juillet 2016).

EN CONCLUSION,

J'espère vous avoir éclairés sur les enjeux de la médiation et l'intérêt d'appréhender nos émotions.

Cela contribue à un mieux vivre ensemble au quotidien !

Je terminerai par une dernière citation de Carl Gustav Jung qui a décidément veillé sur nos échanges ce matin :

« La solitude ne vient pas de l'absence de gens autour de nous, mais de notre incapacité à communiquer les choses qui nous semblent importantes » - Carl Gustav Jung, psychiatre suisse (1875-1961)

Alors, rompons cette solitude ! Profitons de ce temps qui nous est donné pour décider de communiquer différemment, avec bienveillance dans un souci des autres mais aussi de soi-même !

LA MEDIATION PEUT VOUS Y AIDER !

Notes :

Le psychologue américain [Abraham Maslow](#) compte pour sa part au nombre de cinq : physiologiques, de sécurité, d'appartenance sociale, d'estime de soi et d'accomplissement.

Ces besoins seraient organisés sous forme de pyramide avec l'idée que les besoins physiologiques doivent être assouvis en premier lieu, puis viennent ceux associés au sentiment de sécurité, et se terminent par les besoins d'accomplissement / John Bowlby et sa [théorie de l'attachement](#).