

LA MEDIATION, UN MODE ALTERNATIF DE RESOLUTION DES CONFLITS

Rasmané Daniel SAWADOGO

Médiateur certifié

Doctorant en Sciences Juridiques et Politiques (UFR/SJP)

Médiation et Gestion des conflits

(+226) 70 20 63 00 / 70 20 08 84 / 78 87 96 44

10 BP 13402 Ouaga 10

doctorantdaniel@gmail.com

« La paix n'est qu'une forme de la guerre, la guerre n'est qu'une forme, un aspect de la paix et ce qui est lutte aujourd'hui est le commencement de la réconciliation de demain » (J. Jaurès.)

Résumé :

L'objectif de cet article est d'analyser la médiation en tant que mode approprié de résolution des conflits d'affaires et sociaux. Pour ce faire, il met en évidence les avantages que son utilisation peut apporter dans la résolution des différends et dans le rétablissement de la communication entre les parties, avec des solutions plus rapides, confidentielles et efficaces. Ce mode de résolution des conflits a acquis de grandes proportions dans les domaines les plus divers du droit, face à la crise judiciaire vécue par la société contemporaine. Force est de constater que cette société contemporaine est en proie à toute sorte de conflits qui font naître de nombreux modes de résolutions parmi lesquels la conciliation, la négociation et l'arbitrage. C'est pourquoi nous pouvons nous poser la question suivante : la médiation en tant que méthode de solution consensuelle serait-elle adéquate et bénéfique pour résoudre les conflits d'affaires et sociaux etc. ? Quels regards pouvons-nous porter aujourd'hui sur les novations qu'une telle médiation introduit dans le règlement des conflits et la construction du vivre-ensemble ?

Mots-clés : *Médiation, mode alternatif, résolution des conflits.*

Abstract:

The objective of this article is to analyze mediation as an appropriate method of resolving business and social conflicts. To do this, it highlights the advantages that its use can bring in resolving disputes and reestablishing communication between the parties, with faster, confidential and effective solutions. This method of conflict resolution has acquired large proportions in the most diverse areas of law, in the face of the judicial crisis experienced by contemporary society. It is clear that this contemporary society is prey to all kinds of conflicts which give rise to numerous methods of resolution including conciliation, negotiation and arbitration. This is why we can ask ourselves the following question: would mediation as a consensual solution method be adequate and beneficial for resolving business and social conflicts, etc.? What views can we have today on the innovations that such mediation introduces into the resolution of conflicts and the construction of living together?

Keywords: *Mediation, alternative mode, conflict resolution.*

Introduction

Il n'y a pas de société sans conflit. Autrement dit, une société sans conflit n'existe pas et n'existera jamais. En effet, aucune société n'est un ensemble homogène, uniforme ou définitif. A partir du moment où deux ou plusieurs entités cohabitent, elles peuvent avoir des points de vue divergents ce qui est déjà un premier pas vers le conflit qui peut avoir plusieurs dimensions variant de simples échanges verbaux à la violence physique. La vie sociale se déroule et se développe donc sous le signe de la séparation, du cloisonnement, des ruptures, des antagonismes interindividuels et inter-groupaux, ainsi les conflits sont omniprésents et revêtent une multitude de déguisements. Ils font ainsi partie de la société comme l'oxygène est un constituant de l'eau : c'est un fait qu'il ne sert à rien de refuser ou de nier. Nier ou refuser le conflit, c'est d'ailleurs généralement le meilleur moyen de le rendre, à terme,

plus virulent, car sous une forme ou une autre, les conflits ont toujours accompagné la vie humaine : là où il n'y pas de conflit, il n'y a pas d'histoire¹. Il faut donc apprendre à reconnaître le conflit, à le vivre et à le gérer au mieux. La théorie du conflit postule que la société ou l'organisation fonctionne de manière antagoniste du fait que chaque participant et ses groupes d'individus luttent pour maximiser leurs avantages.

Que ce soit en contexte professionnel ou privé, les conflits sont un phénomène universel et inévitable dès lors que les hommes s'associent dans une communauté politique (au sein d'un État ou d'une organisation). Le XXI^e siècle est témoin d'une dramatique augmentation du nombre et de la complexité des conflits dans le monde. Le nombre de guerres civiles majeures a presque triplé et les décès liés aux conflits se sont multipliés. Les violences sont de plus en plus internationalisées, régionalisées et exacerbées par les guerres par procuration. Alimentés par les inégalités, l'exclusion, le changement climatique et l'instrumentalisation politique de la religion, l'extrémisme violent, ces conflits ont un effet dévastateur sur la vie et les moyens de subsistance des populations. C'est pourquoi Paul Ricœur estime que dans une société de plus en plus complexe, les conflits ne diminueront pas en nombre et en gravité, mais se multiplieront et s'approfondiront. Ils découlent des contradictions objectives et subjectives qui caractérisent toute association ou organisation. En somme, conflit et coopération sont deux phénomènes normaux et inhérents à toute société et participent ainsi à son équilibre. Vivre, c'est aussi accepter les différences, c'est admettre les contradictions et la complexité qui font la fragilité de chacun, mais, aussi, son existence. Puisque notre façon humaine d'exister est si marquée

¹ John Gray note que si, depuis 1946, les grandes puissances ont évité un conflit armé direct, elles se sont combattues dans de nombreuses guerres par procuration. La guerre de Corée, diverses guerres en Afrique, les guerres en Afghanistan et au Vietnam, l'aide militaire aux insurgés en Syrie ce ne sont que quelques-uns des contextes dans lesquels les grandes puissances ont été impliquées dans une guerre sans interruption les unes contre les autres tout en évitant un conflit militaire direct (John Gray, « Steven Pinker is wrong about violence and war », *The Guardian*, 13 Mars 2015).

par notre relation à autrui, c'est parce qu'il s'agit d'une dimension essentielle de nos vies. Plus précisément, le lien humain est ce qui façonne notre devenir et notre identité. Vivre avec les autres constitue en ce sens un élément fondateur de notre existence. Tout au long de sa vie, chacun de nous va ainsi porter en lui la trace de ces liens qui tissent la trace de son être. Voilà pourquoi, du point de vue psychique, le lien à autrui comporte des enjeux spécifiques. Parmi ceux-ci, on peut en retenir trois principaux qui ne figurent pas nécessairement dans la littérature spécialisée en psychologie, mais qui peuvent être considérés comme essentiels quant à leur importance et leur rôle comme repères et processus constructeurs du vivre avec les autres : la reconnaissance de l'autre, le soutien psychique, l'amour d'autrui. Mais comment s'entendre sur nos malentendus et parvenir à réduire la violence par le langage, le dialogue et le compromis ? Comment vivre ensemble aujourd'hui ? Dans un monde en crise, comment établir et maintenir une relation avec l'autre ?

Notre recherche a pour objectif d'analyser les apports de la médiation de plus en plus recherchée pour prévenir et gérer les situations de conflits, de violence larvée ou explosive dans différents contextes. Nous tenterons de démontrer qu'un tel outil a l'avantage de permettre un règlement amiable des conflits, tout en favorisant le maintien des rapports socioéconomiques paisibles entre les différents protagonistes après la résolution du litige. Nous examinerons également cette notion de conflit sous l'angle de la psychologie et de la sociologie. Ceci pour d'abord montrer que le conflit est et reste un fait psycho-social par excellence, ensuite nous rechercherons à comprendre les fondements des conflits tant au niveau individuel que collectif selon ces différentes sciences sociales et enfin les diverses perspectives de résolution de ce phénomène que chacune des sciences envisage. Mais force est de se demander pourquoi chercher la résolution des conflits par le canal de la médiation ?

Pourquoi ne pas maintenir certaines relations dans un état de conflit permanent et éviter autant que possible les individus ennemis plutôt que de consacrer de l'énergie à se réconcilier ? La réponse à ces questions est à chercher principalement dans les raisons suivantes : le coût du conflit par rapport à la paix. Ensuite, nous avons les effets bénéfiques à faire partie d'un groupe. Enfin, quitter le groupe entraîne une perte de ces bénéfices. Joindre un nouveau groupe implique aussi des risques). Il peut être profitable de rétablir une relation positive avec un ancien ennemi. De ce fait, la résolution de conflits peut être vue comme la restauration d'une relation endommagée plutôt que comme la poursuite de l'équité ou l'imposition d'une punition rétributive. C'est pourquoi, penser la médiation en tant que projet de société répondrait aux attentes de quelques médiateurs qui regrettaient le fait que la médiation soit souvent associée à une logique de « secours » ou de résolution des conflits uniquement, alors qu'elle aurait vocation à gérer mieux les liens sociaux, devenant un nouveau repère pour l'administration du vivre ensemble.

1- Des considérations du conflit social sous l'angle de la psychologie

Le conflit est une problématique étudiée presque dans toutes les disciplines et sous-disciplines en sciences humaines, en particulier en psychologie. Cela étant, si pour les autres disciplines on peut penser qu'il s'agit d'étudier et d'analyser l'aspect statique du conflit, en psychologie on s'intéresse davantage à sa dynamique et donc aux processus impliqués dans sa genèse et sa régulation. Le mot « conflit » vient du latin *conflictus* qui signifie choc, affrontement, heurt. Il existe naturellement plusieurs degrés dans le conflit qui peuvent aller de la simple opposition jusqu'au désaccord violent assez fidèlement traduit par l'anglicisme « clash » qui signifie fracas.

Le conflit peut se définir comme le résultat de la confrontation de comportements, de motivations, de besoins, d'intérêts, d'opinions ou de valeurs antagonistes. C'est pourquoi Marshall B. ROSENBERG, estime que « toute **violence** est l'expression tragique de besoins insatisfaits. C'est la manifestation de l'impuissance et/ou du désespoir de quelqu'un qui est si démuni qu'il pense que ses mots ne suffisent plus pour se faire entendre. Alors il attaque, crie, agresse » (Marshall Rosenberg, Paris, 2021). Pourtant, une caractéristique naturelle de l'être humain est que notre survie en tant qu'espèce dépend de notre capacité à reconnaître que notre bien-être et le bien-être des autres sont, en fait, une et même chose. Le problème est que l'on nous apprend des comportements qui nous débranchent de cette conscience naturelle. Ce n'est pas que nous devons apprendre comment être compatissants ; nous devons désapprendre ce que l'on nous a appris et revenir à la compassion. Rosenberg soutient que selon le Théologien Walter Wink la violence et les conflits ont été la norme sociale pendant environ huit mille ans. Cela correspond au développement d'un mythe selon lequel le monde a été créé par un dieu masculin héroïque, vertueux, qui a vaincu une déesse féminine maléfique. À partir de là, nous avons eu l'image des bons tuant les méchants. Et ça a évolué vers "la justice punitive," qui dit qu'il y a ceux qui méritent d'être puni et ceux qui méritent d'être récompensé. Cette croyance a pénétré profondément dans nos sociétés. Toutes les cultures n'y ont pas été exposées, mais, malheureusement, la plupart. Nous pouvons donc dire qu'un conflit survient entre deux entités (individus, groupes, organisations, classes sociales, nations, etc.) à cause d'un objet précis lorsque les buts, les actions ou les comportements de l'une sont incompatibles avec ceux de l'autre à un moment précis et dans un lieu précis. De ce fait, tout conflit fait nécessairement appel à une certaine forme de violence qui se traduit dans le rapport des forces existant à un moment donné entre les parties.

Les conflits selon leurs causes peuvent être classés en trois grandes catégories :

Les conflits de besoins pratiques qui se déroulent autour d'objets précis. Ils sont plus simples à gérer car l'objet est souvent plus vite identifié et si le besoin est satisfait le conflit est résolu. On dit très souvent que « le bébé pleure à cause du sein et se tait s'il a satisfaction ».

Les conflits d'intérêts qui sont relatifs aux questions de pouvoirs, de sentiments, d'appartenance. Leur gestion nécessite une analyse plus approfondie. (Recherche de poste, concurrence, etc.).

Les conflits de valeurs se passent autour des systèmes de croyances, d'identité. Ils sont les plus profonds car liés à l'être lui-même et peuvent devenir rapidement sanglants et de ce fait doivent être étudiés en tenant compte de la complexité et de la spécificité de chaque situation et sont plus difficile à gérer que les deux premiers. Ces catégories de causes ont une interrelation entre elles et peuvent évoluées l'une vers l'autre si le conflit venait à perdurer dans le temps. Ainsi un conflit de besoins peut évoluer en conflit d'intérêt et voire de valeurs.

Mais, avant de parler de négociation ou de médiation il est nécessaire de s'attarder sur la situation qui motive de telles procédures, c'est-à-dire le conflit. Il y a négociation parce qu'il y a conflit à résoudre. Les conceptions du conflit sont nombreuses et nous n'avons pas la prétention de toutes les passer en revue. Ce qui nous paraît utile dans le cadre de notre travail c'est d'indiquer quelques conceptions quant à l'origine des conflits, sans entrer dans une discussion détaillée de leur formulation. Ainsi pourrions-nous situer notre propre façon d'envisager le conflit, et par la même la médiation. Il nous semble que l'on peut regrouper les théories qui tentent d'expliquer l'occurrence des conflits en trois grandes catégories : une orientation psychologique qui situe le conflit au niveau des motivations et des réactions individuelles, une orientation sociologique qui le

situé au niveau des structures et entités sociales fondamentalement conflictuelles et enfin une orientation psychosociologique qui situe le conflit au niveau de l'interaction des variables de l'individu et du système social.

a) - *Le conflit intra-individuel*

Le conflit se définit alors comme l'état d'un organisme soumis à des forces contradictoires, qu'elles émanent de la situation ou de l'organisme lui-même. C'est ainsi que K. Lewin le définit : « situation où des forces de dimensions égales agissant simultanément dans des directions opposées s'exercent sur l'individu » (K. Lewin, 1935, p. 122). Cette situation de conflit est universelle et même quotidienne. Lorsqu'il fait un choix entre deux solutions possibles d'un problème, quand il prend une décision, l'individu peut être confronté à un conflit. A un niveau moins opératoire, un individu A qui n'aime pas une personne X, mais dont le meilleur ami B aime cette personne X expérimente un conflit intra personnel, ce que Festinger a appelé la dissonance cognitive. Enfin à un niveau moins conscient, le conflit intrapsychique peut se situer au niveau des désirs, des craintes, des pulsions et toute l'analyse freudienne de la personnalité est centrée sur la notion de conflit entre pulsions antagonistes ou bien entre libido et instances de la personnalité. Ainsi donc, dans la perspective psychanalytique de Freud, le conflit est lié au développement psychique de l'individu ; sans conflit il n'y aurait pas évolution. C'est parce qu'il est universel et inhérent à la vie psychique que le conflit a été, de la part des nombreuses écoles et théories de la psychologie, l'objet d'études en particulier au niveau des processus de résolution.

b) *Les conflits interindividuel*

Si la guerre a pour noyau le combat collectif, c'est-à-dire l'intention de tuer et l'acceptation du risque d'être tué, elle dépend de l'agressivité et de l'esprit de sacrifice. Si la capacité

de tuer et la capacité de se dévouer expliquent la propension aux conflits, la réflexion sur la guerre commence par l'interrogation suivante : d'où viennent l'agressivité et l'esprit de sacrifice ? De la nature ou de la culture ? De l'inné ou de l'acquis ? L'origine de la violence est-elle biologique ou sociologique ? Le conflit, qu'il soit interpersonnel, social, international, est une situation dans laquelle les protagonistes manifestent des comportements d'agression, violents ou non. L'agression est un comportement dont le but est de nuire à quelqu'un. Elle peut s'accompagner ou non de violence physique. Pour certaines écoles les comportements agressifs qui définissent les conflits entre individus s'expliquent par l'existence chez l'individu de pulsions. La satisfaction de ces pulsions s'établit par le recours au comportement agressif. Pour certains, l'agression est un comportement qui prend sa source dans une pulsion instinctive chez l'homme comme chez l'animal ; pour d'autres l'agression est une réponse individuelle à la frustration provenant des contraintes que le milieu extérieur impose au comportement de l'individu. Le comportement agressif dans les deux cas s'explique par une accumulation de tensions qui se résout par l'agression, mais dont la source est différente selon les uns ou les autres.

Dans les mêmes perspectives Freud, dans sa psychanalyse démontre qu'il existe dans l'homme de pulsions agressives instinctuelles. Sa théorie des instincts de mort n'apparaît la première fois que dans *Au-delà du principe de plaisir* (1920). L'auteur soutient qu'il y a chez l'homme deux catégories d'instinct, les instincts de vie constitués par les pulsions sexuelles et les instincts de mort caractérisés par le retour inéluctable à l'inanimé, au dialogue et à la médiation. Les instincts de mort sont dirigés d'abord contre l'individu lui-même, ils visent à une autodestruction, mais de telle pulsion se déplace donc vers le monde extérieur et prend la forme d'agression. Freud estime inutile de vouloir supprimer la tendance agressive

des hommes qu'il estime que c'est une illusion. On ne peut supprimer entièrement les pulsions agressives des hommes, c'est déjà beaucoup d'essayer de les dériver suffisamment pour qu'elles n'aient pas besoin de s'exprimer dans la guerre. Pour Freud les seules méthodes efficaces pour combattre la guerre, les conflits et les violences sont indirectes : le renforcement des liens émotionnels entre les membres de la communauté humaine. Ces liens sont de deux sortes : l'amour d'autrui (au sens non sexuel du mot) et l'identification, c'est-à-dire le partage d'intérêts communs importants entre les individus. Enfin, on peut supposer que la civilisation humaine poursuivra son processus d'évolution dans le sens d'un déplacement des buts et des pulsions instinctuels.

Pour Mélanie Klein, l'agression fait partie des données innées de l'individu : très tôt le nourrisson fait l'expérience de l'agression. Ses relations avec sa mère sont foncièrement ambivalentes : il expérimente fantasmatiquement à la fois l'amour et la haine. La relation avec la mère, première relation d'objet, est clivée : la mère est perçue à la fois comme un bon objet protecteur, source d'amour, de chaleur, de bien-être et comme un mauvais objet, frustrant, menaçant et dévorateur. Pour elle, l'agression est une séquelle de notre réaction de défense contre le premier objet d'amour, perçu comme persécuteur et menaçant, cette ambivalence étant inscrite dans le psychisme humain dès la naissance. Toutes ces théories ne nous paraissent pas susceptibles de concourir efficacement à la réduction de conflits sociaux ou internationaux. Peut-on se contenter, en définitive, d'un point de vue psychologique pour expliquer et décrire de tels conflits sociaux ? La réalité des conflits sociaux ne peut se réduire aux dimensions de la psychologie individuelle. L'individu vit dans des structures sociales : ne serait-ce point plutôt dans l'analyse de ces structures sociales que résiderait l'explication fondamentale du conflit social et international ?

2- Des considérations sur le conflit social sous l'angle sociologique

a) Les théories fonctionnalistes

Certains sociologues voient dans le conflit un dysfonctionnement social, d'autres le perçoivent comme fondamental, inhérent au processus social. Pour les premières le conflit est un incident de parcours qui peut être supprimé, pour les secondes il est inéluctable, et nécessaire au bon fonctionnement de la société et plus particulièrement de la société industrielle. Pour les tenants de la théorie fonctionnaliste, toute société est basée sur les principes suivants : une structure relativement stable d'éléments, c'est-à-dire un ensemble relativement stable d'éléments interdépendants ; tout élément social remplit une fonction, c'est-à-dire apporte une contribution au maintien du système social ; toute structure sociale qui fonctionne repose sur un consensus de valeurs. C'est une relation équilibrée entre les diverses parties de l'organisation, de sorte que l'objectif visé qui est la raison d'être du tout peut être commodément et continuellement atteint. Dans une telle société le conflit peut exister mais son élimination, sa résolution est une simple question d'organisation intelligente qui prend en compte les différents intérêts présents (la médiation). Le conflit social aux yeux de ces théoriciens, est un reliquat de l'état primitif de l'humanité, l'expression des imperfections humaines que l'on peut supprimer par l'acquisition de saines attitudes sociales de coopération de dialogue et de médiation. En tout cas pour les tenants de la thèse des « relations humaines », dans la société ou dans les organisations, l'élimination du conflit est une question d'attitude de la direction c'est-à-dire des gouvernants, un problème de communication et de compréhension réciproque entre les différents niveaux hiérarchiques.

b) La théorie marxiste des conflits sociaux

On peut affirmer que pour Karl Marx la dynamique sociale repose sur la lutte des classes : le changement social, la révolution ont leur source dans la lutte des classes. C'est dire que pour le marxisme, le conflit est au cœur du processus social de la société capitaliste. De la propriété privée des moyens de production découlent toutes les autres caractéristiques qui définissent les classes ainsi que leur antagonisme les unes en face des autres. La classe qui possède les moyens de production possède aussi le pouvoir politique et le pouvoir intellectuel. Enfin, la place dans la production entraîne une différence dans les modes de pensée, ainsi que les attitudes. C'est pourquoi Karl Marx soutient que « l'histoire de toute société jusqu'à nos jours est l'histoire de la lutte des classes. Homme libre et esclave, patricien et plébéien, baron et serf, maître de jurande et compagnon, en un mot oppresseur et opprimé en perpétuelle opposition, ont mené une lutte ininterrompue, tantôt secrète, tantôt ouverte et qui finissait toujours soit par une transformation révolutionnaire de toute société, soit par la ruine commune des classes en lutte. » (Karl Marx, F. Engels, 1948). Pour le marxisme, la société n'est pas principalement un ordre de fonctionnement en douceur d'un organisme social, un système social statique. Sa caractéristique dominante c'est plutôt le changement continu non seulement de ses éléments, mais de sa véritable structure. Ce changement en retour révèle la présence de conflits comme phénomène essentiel de toute société. Les conflits ne sont pas aléatoires, ils sont un produit systématique de la structure de la société elle-même.²

² Selon Ralf Dahrendorf, c'est la distribution inégale de l'autorité qui est à la base des conflits sociaux dans une société. Chaque classe sociale a une position opposée vis-à-vis de l'autorité, la classe dominante va s'efforcer de maintenir sa position, alors que la classe dominée va agir de manière à changer cette situation. Les conflits sociaux sont une lutte pour maintenir ou modifier la répartition de l'autorité et non une lutte pour la possession des moyens de production comme le soutenait Karl Marx.

3- La recherche des solutions aux conflits à travers la médiation

Il existe, dans la littérature, trois grandes théories sur le règlement des conflits : la théorie du pouvoir, la théorie des droits et la théorie des besoins. Selon la théorie du pouvoir, le conflit est perçu comme une lutte pour la domination ou contre l'assujettissement, et l'aide nécessaire est une aide à l'organisation et à la mobilisation de soutien et de ressources de toutes sortes pour cette lutte. Selon la théorie des droits, le conflit est perçu comme une lutte entre deux parties faisant valoir des droits différents, en référence à une série de principes directeurs, et l'aide nécessaire est l'analyse et l'arbitrage par un expert sur l'ensemble de ces principes directeurs. Selon la théorie des besoins, le conflit est perçu comme un problème dans la manière de répondre à des besoins apparemment contradictoires avec des ressources limitées, et l'aide nécessaire est une assistance à la résolution des problèmes par un expert en méthodes de résolution de problèmes gagnant-gagnant. La sortie d'un conflit repose souvent sur le désir de changer. Ainsi, une stratégie gagnant-gagnant ou la recherche d'un compromis peut s'avérer préférable à une victoire immédiate et totale susceptible d'avoir dans le temps des répercussions dommageables dans le cadre d'un nécessaire maintien de lien.

L'actualité nationale et internationale nous abreuve de récits de conflits interindividuels ou collectifs, de disputes, de controverses plus ou moins intenses, d'agressions, de violence et d'insécurité. Mais les médias nous parlent moins de gestion ou de résolution des conflits. Gérer des conflits, ce n'est pas vouloir les supprimer. En revanche, c'est essayer en lien avec les types de conflits et leurs effets, de donner à chaque conflit le temps, l'espace et la réponse appropriés pour générer un nouvel équilibre plus adéquat et parfois même engendrer de la

créativité. Il s'agit de favoriser le dialogue, permettre l'expression des différences de toute sorte, et d'assumer les décisions structurantes nécessaires. Mais à quand remonte la médiation ? Que recouvre-t-elle ? Les dictionnaires font remonter au XV^e siècle l'usage du mot « médiation » dans la langue française et au XIII^e siècle celui du mot « médiateur ».

La médiation correspond aujourd'hui à une conception nouvelle des relations sociales : au lieu de laisser libre cours aux intérêts divergents qui souvent aboutissent à des impasses ou à des solutions déséquilibrées ou inéquitables, les acteurs (individus ou organisations) font appel à une tierce personne pour les aider à élaborer ensemble une solution acceptable pour tous. La médiation se trouve même parfois être la seule possibilité de rétablir une communication devenue impossible. Même si le résultat se limite à cela, elle aura prouvé son utilité et son sens. Le postulat de départ de la médiation est que, étant donné les conditions idoines, les parties à tel conflit peuvent se rapprocher les unes des autres et se disposer à coopérer. Elle peut être définie comme un processus, le plus souvent formel, par lequel un tiers impartial, le médiateur, tente, à travers l'organisation d'échanges entre les parties, de leur permettre de confronter leurs points de vue et de rechercher avec son aide une solution au conflit qui les oppose. Le bon médiateur favorise l'échange grâce à ses capacités d'écoute et de dialogue, fait naître un esprit de collaboration en cherchant des solutions aux problèmes qui se posent. C'est pourquoi Etienne Leroy, anthropologue, dit de la médiation soutient qu'« elle valorise la recherche de l'adhésion de l'acteur à une solution la plus consensuelle possible, limitant en cela considérablement l'intervention de la tierce partie. Au moins dans sa forme de base, tout paraît négociable dès lors que les choix des parties sont déterminés par le maintien ou l'approfondissement de leurs relations dans le futur. » (Etienne Le Roy, *Droit et société*, n° 29, 1995.)

L'efficacité présumée de la médiation repose sur plusieurs arguments mis en avant par ses promoteurs :

– **par les objectifs qu'elle poursuit, la médiation constituerait un mode de régulation sociale adaptée aux évolutions de la société**, « qui du fait de son instabilité croissante s'accommode mieux de processus adaptables que d'institutions immuables et de normes rigides ». Si l'on assiste à une judiciarisation croissante de la société, le recours à la justice ne semble pas toujours approprié pour régler des litiges entre des personnes qui resteront liées par des relations durables, économiques, sociales ou familiales. Le passage devant les tribunaux pourrait au contraire envenimer la situation.

– **la médiation intervient en complément des actions traditionnelles** (sociale, éducative, judiciaire) et n'entend pas rivaliser avec elles. Au contraire, elle leur permettrait de se recentrer chacune sur son champ et même d'optimiser leurs interventions. Elle a en effet vocation à s'inscrire dans une démarche de coopération avec les autres acteurs (magistrats, personnel éducatif, travailleurs sociaux). Proche d'une certaine façon de l'action sociale, elle relève davantage encore d'une logique d'activation des acteurs. En prenant en compte tous les aspects du conflit (affectif, économique, juridique), elle serait à même d'y répondre de façon plus adaptée que la justice ;

– **son efficacité reposerait également sur le processus et les modalités de la médiation elle-même**. En leur offrant la possibilité de s'exprimer et de trouver ensemble une solution à leurs difficultés, la médiation redonne aux parties le conflit qui les oppose. Par sa vision souple et dynamique du problème, sa logique pacificatrice, elle responsabilise les acteurs qui participent activement à la résolution du conflit et font émerger des solutions nouvelles, au plus près de leur situation. L'accord auquel ils sont susceptibles d'aboutir aura plus de chances d'être respecté et de leur convenir, car il aura été négocié, accepté par les protagonistes eux-mêmes.

– au-delà de l'intérêt primordial pour la cohésion sociale, la médiation permettrait également des gains en termes économiques (baisse du nombre d'incivilités, d'actes de délinquance et de l'échec scolaire en raison d'un climat pacifié dans les écoles, par exemple). En ce qui concerne la violence, la médiation est présentée par ses promoteurs comme un outil privilégié de prévention et ce, à deux niveaux. Elle constituerait un mode de prévention primaire ou secondaire en apprenant aux médiés à réagir à une situation de conflit par la négociation et le dialogue. Par ailleurs, la médiation pourrait agir comme un mode de prévention tertiaire à l'égard des personnes violentes et prévenir la récurrence. Cet objectif est recherché dans le cadre de la médiation pénale. La rencontre entre le délinquant et sa victime permettrait une prise de conscience chez le délinquant de la gravité de son acte et donc provoquerait le désir de s'amender. C'est pourquoi nous pouvons comprendre John Kennedy lorsqu'il estime que : la paix est un processus quotidien, hebdomadaire, mensuel, qui modifie progressivement les opinions, érode lentement les vieilles barrières, construit tranquillement de nouvelles structures. “ (J. F. KENNEDY, Nations Unies, 1963). La médiation exercée par un tiers indépendant, neutre et impartial a essentiellement pour fonction : de coordonner les échanges entre les parties en conflit ; d'aider à ce qu'elles s'écoulent ; de vérifier qu'elles se comprennent mutuellement ; de déceler et de hiérarchiser avec elles leurs besoins respectifs ; de leur faire imaginer le plus grand nombre de solutions possibles ; de les inviter, enfin, à déterminer la solution la plus acceptable qui permettra à chacun de sortir satisfait de l'équilibre trouvé en médiation. En effet, les parties qui décident de résoudre un conflit à travers la médiation s'engagent, idéalement, à entrer en dialogue. Elles s'engagent à passer au tamis leurs positions, à ne pas recourir à la violence ou à d'autres moyens irraisonnables pour gagner leur cause (Guy-Ecabert, 2002) mais à approfondir leurs propres raisons ainsi que

celles de la contrepartie qui, en tant qu'adversaire, peut devenir un allié : la confrontation argumentative, en effet, n'est pas un affrontement dialectique mais une coopération impliquant la raison et le cœur et misant à établir un consensus sain.

C'est pourquoi nous pouvons dire que la médiation est également capable de transformer les relations des médiés ou des différentes parties en conflits. Les recherches dans différents domaines démontrent qu'une personne aux prises avec un conflit subit une perte d'objectivité caractérisée par des distorsions de perception d'elle-même et de l'autre partie. En effet, chaque partie au conflit a tendance à se voir comme une victime déstabilisée tout en déshumanisant l'autre partie, deux perceptions qui se nourrissent l'une l'autre et qui entraînent la dégradation de la communication et l'escalade du conflit. Selon cette théorie du conflit, la spirale négative et destructrice de l'interaction conflictuelle peut être transformée en spirale positive et constructive. Plutôt que d'essayer de contourner le conflit pour amener les participants à s'entendre, le médiateur transformatif crée un contexte qui les encourage à dialoguer au cœur du conflit pour faire des choix éclairés et réfléchis. « Liberté » et « bienveillance », voilà les deux mots qui reviennent le plus souvent dans la bouche des médiateurs qui découvrent avec étonnement la pratique singulière de la médiation transformative. Liberté d'abord pour les participants à la médiation qui sont invités à tenir une conversation ouverte au cours de laquelle ils peuvent aborder librement les sujets qu'ils considèrent importants, et cela, dans l'ordre et de la manière qu'ils jugent appropriés. Liberté ensuite pour le médiateur, affranchi de tout a priori et qui n'a qu'un seul objectif : accompagner pas à pas la conversation par une écoute attentive et des interventions non directives.

Dans ce contexte nous pouvons nous demander quelles peuvent être les causes de l'émergence de l'idée contemporaine d'aller vers la médiation en cas de conflits entre les membres de

la société ? La réponse en est que la transformation du droit peut être un élément de réponse. Le droit comme la médiation a pour point commun d'être des modes de régulation sociale. Mais il y a 20 ans, les modes de prévention et de règlement des différends et conflits n'étaient pas envisageables, contrairement à aujourd'hui où le droit connaît une crise profonde. Ainsi, on peut dénombrer quatre causes principales d'émergence des modes de prévention et de règlements des différends et conflits dans tous les domaines : 1. une crise d'autorité ; 2. la montée des droits individuels et collectifs ; 3. l'État providence avec la surcharge du droit ; 4. le pluralisme social. De ces quatre éléments proviennent une insuffisance du droit et une insatisfaction subjective qui font aujourd'hui émerger les modes de prévention et de règlement amiables des conflits. La médiation s'inscrit notamment dans ces derniers cas avec la prééminence de la volonté des parties et prend ainsi une importance qui la renouvelle complètement et en fait un des leviers fondamentaux des changements sociaux. Elle représente, dans la démocratie, une autre voie utile et moderne d'anticipation, de prévention et de résolution des conflits. Elle amène à prendre conscience que les parties en présence sont capables de trouver elles-mêmes une solution au conflit qui les oppose et de reconstruire leurs projets de vivre ensemble³.

C'est au regard des résultats de plus en plus probants, que de plus en plus un appel à la médiation plutôt qu'au judiciaire pour résoudre les conflits est le fer de lance de l'approche alternative. En fait, le médiateur n'a pas à désigner une victime et une mise en cause comme le ferait un arbitre ou un juge, mais à trouver un compromis acceptable pour les deux parties. C'est pourquoi certains y voient un passage d'une justice formelle (axée sur les droits) à une justice plus humaine axée sur les

³ La médiation ainsi que le dit Béatrice Blohorn-Brenneur, présidente de la Chambre Civile de la Cour d'Appel de Grenoble, « *n'est pas une justice au rabais, mais de qualité car toutes les affaires ne relèvent pas du procès. Il existe d'autres voies pour régler un problème humain.* »

rapports harmonieux en société après conflit. Pour résoudre le conflit le droit va s'attacher à trancher, là où la médiation va aider à dénouer. En fait, la médiation c'est faire ce pari qu'au cœur même du conflit existe l'essence même de la paix, oser la médiation c'est expérimenter très concrètement comment dans la confrontation à l'altérité, l'être humain peut dénouer ce qu'il a co-créé.

C'est justement au regard de tel rôle capital que joue la médiation que le chapitre VI de la Charte des Nations Unies mentionne dans son article 33, que les parties à un différend doivent rechercher une solution pacifique « par voie de négociation, d'enquête, de médiation, de conciliation, d'arbitrage, de règlement judiciaire, de recours aux organismes ou accords régionaux ou par d'autres moyens pacifiques de leur choix. » Au plan sous régional nous avons le système juridique et judiciaire de l'Organisation pour l'Harmonisation en Afrique du Droit des Affaires (OHADA). Et enfin, un cadre juridique de la médiation est fixé par la loi n° 052-2012/AN portant médiation en matière civile et commerciale au Burkina Faso. Cette loi vise à faciliter le recours à la médiation privée pour résoudre les litiges d'ordre contractuel et fixe le cadre juridique national de la médiation privée au Burkina Faso.

Conclusion

Paix ? Pacification ! Peut-il y avoir paix sans êtres humains différents, fabriquant du différend, du désaccord et parfois du conflit ? La paix est alors conçue ou peut être ici conçue comme acceptation des différends avec un savoir et un « rituel » pour les gérer. Des formes de médiation existent, ne serait-ce que par le système du langage, qui permet de « passer » un message et d'en recevoir de l'autre. Le « médiateur incarné », un être humain intermédiaire, permettant, à travers son action, une compréhension différente de la relation avec l'autre, menant

à une décision commune. La médiation est donc particulièrement opportune lorsque le conflit oppose des personnes physiques ou morales amenées à conserver des relations de proximité (membres d'une même famille, voisins, partenaires conduits à conserver des relations professionnelles ou commerciales).

Elle est le mode privilégié de rapprochement des parties et de règlement de leur conflit au plus proche de leurs intérêts. C'est donc collectivement que nous nous trouvons aujourd'hui devant des questions nouvelles qui nous obligent à repenser notre rapport à la norme et au lien social. Mais une telle pratique c'est-à-dire la médiation ne saurait survivre sans l'engagement de la société civile. Son développement requiert certes l'apport d'institutions comme la justice, mais sa vitalité naît bien de la légitimité que peut lui donner l'ensemble des citoyens. La médiation ne saurait par ailleurs survivre sans un engagement des pouvoirs publics. Il faut aujourd'hui passer à l'étape de la médiation 'partenaire' d'un certain nombre de services publics. Dans cette optique, il devient essentiel pour les pouvoirs publics d'investir dans des espaces de médiation qui permettent de transformer les consommateurs de droit en acteurs de droit. En somme, nous pouvons dire qu'il serait alors judicieux d'affirmer que la médiation, conçue comme un nouveau projet de société, ne saurait se passer d'une relation étroite avec la justice étatique, dans laquelle tant la première que la deuxième sont envisagées comme des choix possibles donnés aux citoyens pour la gestion de leur vivre ensemble. Si la médiation semble plus adaptée à l'administration de certains conflits, compte tenu de la souplesse de son mode de fonctionnement, en vue de la création ou de la réparation des liens sociaux, la justice serait, à son tour, plus opportune lors des situations demandant la proclamation de l'interdit pour la production et reproduction d'un monde commun. Autrement dit, si la malléabilité des procédés de la médiation fait craindre à quelques défenseurs des droits

fondamentaux un traitement inégalitaire, la rigidité de la justice étatique risquerait par ailleurs d'ouvrir de fractures sociales douloureuses, voire insurmontables. Ainsi, ne serait-il pas envisageable de considérer, pour une société métisse, un projet tout aussi métis et ouvert, où médiation et justice étatique, sans se dénaturer, se laissent inspirer l'une de l'autre, pour un droit qui trouve dans le sens de l'adéquation sa seule justification ? Une telle étude sur la médiation a pour portée sociale la promotion des méthodes de résolution des conflits qui favorisent la paix, la justice, l'efficacité et la communication constructive au sein de la société.

Références bibliographiques

Bibliographie

Alençon Guillaume. (2006). *Surmonter le conflit, les racines philosophiques de la médiation*. Paris : Editions Pierre Téqui, 101 p.

Aoustin-Herce Isabelle. (2021). « *Stratégie de médiation pour les entreprises, la gestion des relations humaines* ». Paris : Hermann Editeurs, 297 p.

Bonafé-Schmitt Jean-Pierre. (1998). *La médiation pénale en France et aux États-Unis*. Paris : L.G.D.J., 204 p.

Brabant-Delannoy Laetitia. (2009). *Face à la conflictualité et à la violence, quelle efficacité de la médiation ?* [article] La note d'analyse n°147, PP.1-8. <http://archives.strategie.gouv.fr/cas/content/note-de-veille-n%c2%b0147-juillet-2009-analyse-face-la-conflictualite-et-la-violence-quelle-effic.html>

Cappelletti Mauro. (1984). *Accès à la justice et État-Providence*. Paris : Economica, 362 p. https://www.librest.com/livres/acces-a-la-justice-et-etat-providence-mauro-cappelletti_0-692557_9782717807622.html

Céline Kapral. (2020). *La médiation au service de la Responsabilité Sociétale des Entreprises et des Organisations*. Étape Médiation®, Paris : Medias & Mediations, 140 p.

Cattaruzza, Amaël, et Sintès Pierre. (2011). *Géographie des conflits*. Paris : Bréal, 221 p.

Faget Jacques. (1995). « La double vie de la médiation », *Droit et société*. Paris : L.G.D.J. n° 29, pp. 25-38. <https://doi.org/10.3406/dreso.1995.1314>

Guillemard Sylvette. (2012). « *Médiation, justice et droit : un mélange hétéroclite* ». Paris : Les Cahiers de droit, vol. 53, n°2, p.189-228

Guillaume-Hofnung Michèle. (2020). *Les médiations*. Paris : Presses Universitaires de France, Collection : Que sais-je ? 128 p.

Guillaume Hofnung Michèle. (2005). *La médiation*. 3e édition, Paris, PUF, coll. Que sais-je ? 127 p.

Guy-Ecabert, C. (2002). *De la médiation des conflits à la culture de la médiation : L'école face à la violence et aux incivilités*. In IUKB (ed.). *Médiation en Europe : Echanges sur les pratiques / Master Européen en Médiation*, (pp. 171-189). Sion : IUKB.

Sigmund Freud. (1920). *Au-delà du principe de plaisir*. Trad. de l'Allemand par le Dr. S. Jankélévitch Bonafé-Schmitt Jean-Pierre, 1992, *La médiation, une autre justice*. Paris : Syros-Alternatives.

Le Roy Étienne. (1995). « *La médiation mode d'emploi* ». Paris : Droit et société, n° 29, pp. 39-55. <https://doi.org> .

Lewin, K. (1935). *Une théorie dynamique de la personnalité*. New York : McGraw-Hill. pp. 241

Lascoux Jean Louis. (2013). *Et tu deviendras médiateur et peut être philosophe*. Médiateurs éditeurs, 3^{ème} édition. 80 p.

Marshall Rosenberg. (2017). *Dénouer les conflits par la communication non violente*. Paris : Éditions JUVENCE, 253 p.

Webographie

Céline Cardinaël and Olivier Petit. (2019). *Analyse de l'utilisation asymétrique du pouvoir dans les conflits miniers au Pérou*. [Consulté le 29/01/2023 à 20h30]. <https://doi.org/10.4000/vertigo.25835>.

Franza Drechsel, Bettina Engels & Mirka Schäfer. (2018). « *Les mines nous rendent pauvres* » : *L'exploitation minière industrielle au Burkina Faso*. Country Report N°2. GLOCON Country Report Series. [Consulté le 30/01/2023 à 10h15]. https://www.land-conflicts.fu-berlin.de/_media_design/country-reports/country_report_FRA_BURKINA-FASO.pdf