

VERS UNE CONCEPTUALISATION DE L'ANALYSE DE LA PRATIQUE DES MEDiateURS FAMILIAUX Marianne Souquet, Médiatrice Familiale et Formatrice

Les textes sur le métier de médiateur familial préconisent une formation continue sous forme d'analyse de la pratique. La fréquence, la forme, la façon de procéder ne sont pas précisés. Il existe sans doute autant d' « écoles » d'analyse de pratique que de types de médiations, que d'analyseurs de pratique aussi...

Je pars du principe que ce qui participe essentiellement à l'excellence d'un intervenant, ici le médiateur familial, est la cohérence entre ses interventions et ses valeurs, ses croyances, sa manière d'être. Ce précepte de base m'a amenée à développer une méthodologie d'analyse de pratique dont l'objectif principal est d'accompagner chacun à devenir un médiateur encore « meilleur », tout en restant cohérent avec ses valeurs, ses croyances, sa manière d'être. Je vais tenter d'expliquer les concepts théoriques sous-jacents. Il s'agit de :

- l'éducation adulte de Kurt Lewin
- une approche centrée sur la personne de Carl Rogers
- l'apprentissage expérientiel
- la médiation intra-personnelle et la médiation inter-personnelle
- la médiation transformative

Je vous propose de visiter ou re-visiter brièvement ces théories, puis d'exposer comment il est possible de les mettre en œuvre dans des sessions d'analyse de la pratique de médiateurs familiaux.

L'éducation adulte de Kurt Lewin :

Je choisirai parmi les principes de l'éducation adulte décrits par Kurt Lewin¹, ceux qui me semblent les plus pertinents pour l'analyse de pratique de médiation.

• **Les personnes croient plus en les connaissances qu'elles ont découvertes par elles-mêmes qu'en celles qui sont présentées par d'autres :** ceci implique que l'animateur de l'analyse de pratique va favoriser l'apprentissage par l'expérience. Qu'est-ce qui marche ? Qu'est-ce qui ne marche pas ? Ce type d'animateur va se garder, dans un premier temps en tout cas, de présenter une démarche, de donner une réponse toute faite au professionnel en questionnement.

• **L'apprentissage actif est plus efficace que l'apprentissage passif :** l'animateur d'analyse de pratique favorise l'implication des participants dans tous les aspects du processus d'analyse, c'est-à-dire le choix des thèmes et situations abordés, les questions de réflexion sur la propre pratique du médiateur, etc...

• **Le changement dans la perception de soi et de son propre environnement sont nécessaires pour que le changement dans les idées, attitudes et comportements prenne place :** il s'agit ici de respecter ce que les participants savent déjà et de les faire réfléchir sur la façon de changer certains aspects de leur pratique. Il s'agit aussi d'avoir une conversation avec les participants sur ce qu'ils savent d'eux-mêmes, leurs compétences et sur ce qu'ils souhaiteraient apprendre.

¹ Lewin, K. (1947) (Traduction de C. Faucheux, 1959). *Psychologie dynamique: les relations humaines, morceaux choisis*. Paris: Presses universitaires de France.

• **les changements de comportement seront temporaires à moins de changer les idées et les attitudes qui les sous-tendent** : ceci entraîne un soutien de la part de l'animateur et un suivi. Faire réfléchir les participants sur leurs objectifs d'apprentissage, sur ce dont ils ont besoin pour atteindre ces objectifs et sur les obstacles à cet apprentissage.

• **Plus l'environnement est soutenant et chaleureux, plus l'apprenant se sent libre d'expérimenter de nouveaux comportements, attitudes et idées** : il s'agit ici d'une attitude de l'animateur, bien connue en médiation, une attitude bienveillante, encourageante, dans le non-jugement.

• **Principe d'isomorphisme : la façon dont nous enseignons modélise ce que nous voulons communiquer** : l'animateur modélise la médiation dans tous ses aspects : tant sur la pose du cadre, le déroulement que sur des techniques d'intervention ou sur la manière d'être.

On voit qu'il s'agit d'une approche centrée sur l'apprenant et non sur l'enseignant. Il s'agit de faire émerger les solutions de l'apprenant. On peut déjà repérer une cohérence avec les principes de la médiation.

Une approche centrée sur la personne : inutile de développer ici cette approche humaniste bien connue de nous tous, développée par Carl Rogers, et qui rejoint les principes d'apprentissage de Kurt Lewin.

Nous en rappellerons juste les grands concepts :

- la congruence
- la considération positive inconditionnelle
- l'empathie

L'apprentissage expérientiel :

La notion d'expérience dans l'apprentissage date de la première partie du vingtième siècle. Un des pères fondateurs est John Dewey². Carl Rogers est le premier à employer l'expression d'apprentissage expérientiel³. Rogers compare deux types d'apprentissage: un premier qui n'engage que l'esprit et à l'opposé, un autre mode d'apprentissage qui est expérientiel, « important pour la personne et lourd de signification ». Rogers cherche à le définir : il y a une initiative et un engagement personnels de l'apprenant et c'est un apprentissage qui se fait en profondeur et affecte le comportement et les attitudes de l'apprenant. L'apprenant s'évalue lui-même : il est le seul à savoir s'il a atteint son objectif. Enfin, c'est un apprentissage qui est essentiellement significatif, ancré dans l'expérience toute entière. Là encore, n'approche-t-on pas de l'esprit de la médiation?

Un modèle de médiation :

Selon le principe d'isomorphisme de Kurt Lewin, une des façons les plus puissantes pour apprendre est d'être exposé au modèle. De plus, tous ces concepts que nous avons évoqués plus haut ne sont-ils pas cohérents avec la démarche de médiation ?

Nous allons retrouver la démarche de médiation dans plusieurs registres.

² Dewey, J. (1938). *Expérience et éducation*. Paris: Armand Colin.

³ Rogers, C. (1969). *Freedom to learn: A view of what education might become*. Columbus (OH): Merrill.

L'animateur d'analyse de pratique peut utiliser le modèle de médiation, avec ses concepts, son esprit et ses outils, se positionner en tant que médiateur dans deux types de médiation, au cours des sessions d'analyse de la pratique :

- la médiation intra-personnelle ou pédagogique
- la médiation interpersonnelle dans le groupe

Nous avons largement envisagé la médiation intra-personnelle dans les principes éducatifs cités plus haut.

Pour ce qui est de la médiation interpersonnelle, l'analyseur de pratique se trouve avec un groupe de professionnels dont chacun a son point de vue, son expérience, ses valeurs ; il va être constructif d'échanger, de confronter ces différents points de vue et chercher différentes options possibles. Nous sommes dans une situation de médiation tout à fait propice pour une modélisation du processus de médiation dans tous ses aspects.

Le modèle transformatif :

On peut aller encore plus loin dans l'utilisation de la médiation pour l'analyse de la pratique et s'appuyer sur ce modèle radical introduit par le Rabin B. Bush⁴, la médiation transformative. En bref, le praticien, ici l'animateur, favorise deux aspects dans l'interaction : l'« empowerment », ou prise de pouvoir en soi et la reconnaissance. Là encore, un modèle en cohérence avec les concepts évoqués plus haut.

Voyons à quoi ressemblerait ce modèle dans la pratique.

La mise en œuvre de l'analyse de la pratique des médiateurs familiaux : vers un modèle d'analyse de pratique transformatif

La médiation, démarche volontaire : il va sans dire que les médiateurs professionnels participent de leur propre chef.

Dès le démarrage, l'analyseur de pratique se présente comme un partenaire plus que comme un sachant, même si son expérience peut être utile pour parfaire certaines analyses et pour donner des informations additionnelles ou apporter un approfondissement théorique ; l'information en effet est source d'« empowerment ». Il peut aussi transmettre sa « vision du monde » : les réponses aux situations sont différentes pour chaque intervenant, il n'y a pas une façon unique de procéder ; le médiateur est le mieux placé pour savoir quoi faire et les meilleures interventions sont celles qui correspondent aux valeurs et croyances du médiateur lui-même. En bref, le pouvoir est chez les participants, tout comme en médiation familiale.

• **L'analyseur décrit son rôle** : il est là pour faciliter un échange de professionnels, accompagner chacun dans un questionnement sur ses interventions et dans ses objectifs spécifiques, approfondir des points théoriques souhaités par les participants et partager son expérience.

• **Le cadre** : le cadre est décidé par le groupe et l'analyseur qui en est garant.

Des règles sont élaborées en commun :

- Le principe de confidentialité et ses limites sera discuté et posé.
- L'écoute sans jugement : il est très important que chacun se sente en sécurité pour livrer ses interrogations, ses doutes, voire ses errances en présence d'un groupe de pairs.

⁴ R.A. BARUCH BUSH, J.P. FOLGER, *The promise of mediation: Responding to conflict through Empowerment and Recognition*, Jossey-Bass publishers, San Francisco, 1994

- L'absence de conseil, plutôt des questions d'élaboration permettant l'approfondissement du questionnement
 - La participation active de chacun
- en sont les éléments essentiels.

A chaque séance, l'« ordre du jour » est établi en commun dès le début de la séance.

• **Analyse des situations :**

L'un des médiateurs expose la situation qui lui pose question ainsi que la question précise qu'il se pose. Le groupe écoute avec attention et empathie puis pose des questions les plus ouvertes possibles au médiateur :

- Questions de clarification de la situation
- Questions d'élaboration de l'objectif poursuivi et de la réponse donnée
- Questions sur les émotions engendrées chez le médiateur

Pas de conseil, pas de réponse toute faite.

Dans un deuxième temps les participants qui le souhaitent donnent leurs impressions, avec l'idée qu'il n'y a pas une seule et même réponse à une situation donnée. On envisage les multiples options possibles.

L'animateur ou, le cas échéant, tout autre membre du groupe, peut donner des informations complémentaires. De plus l'animateur fait une synthèse de l'analyse (un reflet) pour chaque situation traitée, avec les différentes options évoquées. Enfin, il invite le médiateur à faire un point sur où il en est par rapport à sa question première, à la fois dans l'analyse de la situation et sur le plan émotionnel, et lui demande d'évoquer les actions éventuelles envisagées.

Bien sûr, en cohérence avec le modèle transformatif, l'animateur sera attentif à toute demande, toute émotion, toute question qui émergerait au cours du travail et sera prêt à remettre en question avec le groupe l'ordre pré-établi. Et comme en médiation transformatrice, le processus peut être remis en question à tout moment aussi et modifié selon les besoins des participants.

Enfin, il semble important que l'analyste de pratique lui-même participe à une analyse de la pratique supervision, pourquoi pas sur le même modèle ?