
POINT FORT/ L'INTÉRÊT DE LA MÉDIATION DANS L'ENSEIGNEMENT DU TRAVAIL SOCIAL EST MULTIPLE

La médiation est un domaine en pleine expansion en Suisse. Polymorphe, elle touche à plusieurs domaines professionnels, que ce soit le droit ou le travail social. Quelle peut être sa place dans l'enseignement d'une haute école de travail social? Quels bénéfices pour les étudiant·e·s? Analyse.

PAR KARINE DARBELLAY, PROFESSEURE À LA HAUTE ÉCOLE DE TRAVAIL SOCIAL DE SIERRE

Selon le plan d'études cadre de la HES-SO en travail social, le travailleur ou la travailleuse sociale doit maîtriser des « outils d'expression et de médiation pédagogique »¹. Elle ou il doit « transmettre, vulgariser et mettre en valeur des informations sociales à l'aide de différents outils de communication et de médiation » (PECo6, p. 15). Le plan d'études associe ainsi la médiation aux outils de communication ou d'expression.

Suivant l'orientation choisie – soit service social, éducation spécialisée ou animation socioculturelle –, les compétences métier liées à la médiation sont abordées de manière différente². Les étudiant·e·s en service social doivent pouvoir être intervenant·e·s dans une situation de médiation. Leur rôle – participant, expert, médiateur – n'est pas précisé. Pour les éducateurs et éducatrices sociales, le degré d'implication est plus conséquent, car ils et elles doivent pouvoir mettre en place des médiations. Enfin, pour les animateurs et animatrices socioculturelles, la médiation est intégrée dans la nature même de l'action. Le plan d'études énonce que « leur fonction de médiation entre les groupes et de facilitateurs du lien social et du jeu démocratique donnent à leur travail une coloration spécifique » (PECo6, p. 8) et associe la fonction de médiation à celle de négociation.

Ainsi, dans les documents orientant l'enseignement, le terme de « médiation » est utilisé premièrement comme outil de communication pour les travailleurs et travailleuses sociales, deuxièmement comme dispositif au service du travail social et où le rôle des professionnel·le·s varie de participant·e·s à une médiation mise en place par une personne externe à médiateur et médiatrice, et troisièmement comme processus intrinsèquement lié à une orientation particulière.

Faire émerger le flou conceptuel

Rendre attentif les étudiant·e·s à la multiplicité des usages du terme « médiation » a pour but de développer leur esprit critique quant à l'utilisation de ce terme en fonction des contextes et des acteurs et actrices qui l'utilisent. Pour ce faire, l'enseignement fait recours à des termes comme « grands frères », « facilitateur », « agent d'ambiance », « personnes relais » ou encore « médiateur technique » et « médiateur écologique ». Il s'agit ici également de recenser les pratiques désignées par le terme

« médiation » de celles qui ne le sont pas mais qui pourraient l'être.

Cet exercice de désignation des pratiques et le constat de la diversité des dénominations montrent que définir et circonscrire la notion de médiation n'est pas une tâche aisée, ce que confirment la plupart des auteurs : le concept de médiation est flou (Petitclerc, 2011), mal défini car comprenant des pratiques disparates et hétérogènes plaçant les scientifiques face un vide conceptuel (Lemaire & Poitras, 2004), il souffre d'une utilisation irréfléchie (Guillaume-Hofnung, 2012) et il est donc nécessaire de procéder à une clarification (Bonafé-Schmitt, 1998).

Approches divergentes

Les travailleurs et travailleuses sociales sont-elles et ils des médiatrices et médiateurs? Cela dépend des modèles auxquels on se réfère :

Un premier modèle de réflexion tend à exclure les travailleurs et travailleuses sociales d'une médiation dite classique. Il repose notamment sur la définition de la médiation présentée par Michèle Guillaume-Hofnung³ et met l'accent sur les règles de fonctionnement du processus de médiation pour déterminer l'inclusion et l'exclusion des pratiques étudiées. Pour suivre Bonafé-Schmitt (1998), cette approche part du principe que les travailleuses et travailleurs sociaux effectuent des « activités de médiation », car ils et elles sont des acteurs et actrices exerçant la médiation dans le cadre d'une activité professionnelle, et « leur statut, leur mode de fonctionnement ne leur permettent pas d'être impartiaux, indépendants ». Ainsi, les travailleurs et travailleuses sociales ne sont pas des médiateurs et médiatrices définies comme tiers impartial, c'est-à-dire en dehors de toute relation de pouvoir (Bonafé-Schmitt, 1998, pp. 49-51). En classe, les notions d'indépendance, d'impartialité et de neutralité sont discutées avec les étudiant·e·s à l'aide de situations qu'ils et elles proposent, provenant de leurs stages pratiques.

Dans une seconde approche en revanche, la médiation est considérée comme une composante essentielle de toute intervention sociale. « Plutôt que d'être comprise comme l'une des pratiques du travail social, nous estimons que la médiation constitue le cœur de toute intervention sociale et fait de tout travailleur social un médiateur » (Chouinard et al., 2009, p. 33).



© Eric Rosset

Ce dernier se trouve à l'interface de trois pôles constitués par la norme sociale, l'usager et le projet. Les travailleurs sociaux et travailleuses sociales peuvent effectuer trois types d'actions médiatrices : une première vise l'objectivation du rapport à la norme sociale par l'usager, en d'autres termes permettre à celui-ci de décoder, trouver du sens à la norme afin de modifier son rapport à elle ; la deuxième action médiatrice consiste en l'engagement de l'usager dans un projet d'intervention pour favoriser son pouvoir d'agir, et la troisième action met en rapport le projet et la norme car l'usager, via son implication, va pouvoir négocier, voire redéfinir la norme, la transformer. Nous illustrons ce modèle à l'aide de divers projets menés dans notre école afin de comprendre l'intérêt de cette approche pour décrypter les actions effectuées par les professionnel·le·s du social dans des situations concrètes.

Réflexion pour la pratique

L'intérêt de la médiation dans l'enseignement du travail social est multiple. Tout d'abord, elle confronte les étudiant·e·s à une notion encore en construction montrant la diversité des théories sur les objets sociaux et la multiplicité des points de vue dans les sciences sociales. Ensuite, elle permet d'appréhender le travail social à partir de pratiques qui oscillent entre une inclusion dans le champ du travail social et une exclusion par le biais de valeurs (les qualités du médiateur et de la médiatrice) qui constituent une base théorique sur laquelle s'appuyer pour déterminer des enjeux, des tensions, voire détricoter des pro-

blématiques lors des analyses de pratique. Enfin, la médiation interroge les contours du travail social, car elle fait partie des « nouvelles » pratiques de l'intervention sociale qui entrent parfois « en concurrence ou en complémentarité » (Ben Mard, 1998) dans les champs dans lesquels nos étudiant·e·s vont s'inscrire à la sortie de nos écoles. ■

BIBLIOGRAPHIE

- Ben Mrad, Fathi. (1998). « Médiation et travail social : concurrence ou complémentarité ? », *Hommes et Migrations*, 1215, pp. 67-80.
- Bonafé-Schmitt, Jean-Pierre (1998), « La médiation : un autre modèle de régulation sociale », In Yves Morhain (Ed.), *Médiation et lien social* (pp. 45-77), Revigny-sur-Ornain : Hommes et perspectives, 198 p.
- Chouinard, Isabelle ; Couturier, Yves et Lenoir, Yves (2009), « Pratique de médiation ou pratique médiatrice ? : la médiation comme cadre d'analyse de la pratique professionnelle des travailleurs sociaux », *Nouvelles pratiques sociales*, n° 21(2), pp. 31-45.
- Darbellay, Karine (2016), « Etat des lieux de la médiation sociale en Suisse », *Lettre des médiations*, n° 2, pp. 16-20.
- De Briant, Vincent et Palau, Yves (1999), *La médiation. Définition, pratique et perspectives*, Paris : Nathan, 128 p.
- Faget, Jacques (2005), *Médiation et action publique : la dynamique du fluide*, Bordeaux : Presses Universitaires de Bordeaux, 272 p.
- Freyne, Marie-France (2000), « La médiation, nouvelle technique, nouveau métier ? La médiation, un enjeu pour la refondation du travail social », *La revue française de service social*, n° 198, pp. 98-103.
- Guillaume-Hofnung, Michèle (2012 [5^e éd.]), *La médiation*. Paris : PUF, 127 p.
- Lascoux, Jean-Louis (2010), « Le code européen pour les médiateurs civils et commerciaux est un texte obsolète », *Médiapart*. Retrieved from <http://blogs.mediapart.fr/blog/jean-louis-lascoux/201010/le-code-europeen-pour-les-mediateurs-civils-et-commerciaux-est-un>
- Lemaire, Elise et Poitras, Jean (2004), « La construction des rapports sociaux comme l'un des objectifs des dispositifs de médiation », *Esprit critique*, n° 6(03), pp. 17-29.
- Petitclerc, Jean-Marie (2011), *Promouvoir la médiation sociale. Un métier au service du lien social*, Paris : Salvator, 160 p.
- Six, Jean-François (1990 [2001]), *Le Temps des médiateurs*, Paris : Seuil, 279 p.

NOTES

- 1 Plan d'études cadre 2006 (PECo6), actuellement en vigueur dans les hautes écoles de travail social de Suisse occidentale.
- 2 Ces compétences proviennent des référentiels de compétences des métiers des trois orientations.
- 3 « La médiation est avant tout un processus de communication éthique reposant sur la responsabilité et l'autonomie des participants, dans lequel un tiers – impartial, indépendant, neutre, sans pouvoir décisionnel ou consultatif, avec la seule autorité que lui reconnaissent les médiateurs – favorise par des entretiens confidentiels l'établissement, le rétablissement du lien social, la prévention ou le règlement de la situation en cause » (Guillaume-Hofnung, 2012, p. 70).