

## **L'EXPERIENCE DES EMOTIONS EN MEDIATION FAMILIALE**

### **Une opportunité d'évolution relationnelle**

*Il est arrivé en retard, il se tient droit sur sa chaise dans son costume impeccable. Il souhaite aller vite, trouver une solution, il a déjà les réponses, il désire établir le planning. Elle s'est assise à distance, elle lui tourne légèrement le dos, elle ne le regarde pas, elle semble avoir un poids énorme sur les épaules. Dans son jean et son tee-shirt, les cheveux ternes, elle raconte sa déception, sa difficulté de faire face seule au quotidien de leurs trois petits garçons. Sa voix est lente, peu audible, finalement elle se tait. Le silence envahit la pièce, l'émotion est perceptible, elle ne bouge plus, il se tourne et la regarde, son trouble est manifeste. Il a pâlî, il est touché, il soupire. Il l'observe à nouveau, son front se plisse, il se relâche sur son siège et prend son temps pour lui répondre.*

Ils s'appellent Cécile et Guillaume. Face à eux, le médiateur est resté silencieux, mais j'ai observé l'intensité de sa présence, son écoute attentive, tourné successivement vers chacun. Il respecte encore le silence entre eux, les laisse choisir le rythme de leurs échanges. Mais à mes yeux, ces personnes se sont « re-connées », ont « re-fait connaissance » un instant, alors que le quotidien et le conflit les avaient éloignées. Le regard s'est visiblement modifié, la relation est bousculée. Que s'est-il passé ?

La médiation familiale met en évidence les ressources des personnes, se justifie comme un lieu où les compétences parentales sont largement prises en compte et valorisées. Pourtant, la réalité des entretiens met en évidence des situations souvent difficiles, douloureuses. Pour la majorité des couples, le climat est tendu, la relation difficile, voire impossible. Dans ce climat conflictuel, les émotions sont omniprésentes. Et même lorsque tout semble se passer dans la bonne entente, il n'est pas rare que la tristesse ou le doute surgisse au cours de la médiation.

En effet, les émotions surgissent et sont trop présentes pour que le médiateur les ignore. Comment faire lorsque que la colère est tellement visible que la personne semble prête à bondir ? Comment accompagner la tristesse ? Finalement, en quoi le processus de médiation familiale favorise-t-il l'évolution de la relation entre les personnes ? On peut faire l'hypothèse que lorsqu'il accueille et prend en compte les émotions exprimées dans la rencontre de médiation familiale, le médiateur accompagne chacun dans la réflexion. La prise de conscience du besoin sous-jacent à l'expression émotionnelle est alors une opportunité d'évolution relationnelle.

#### **A l'écoute de l'émotion**

L'émotion est un élément de la communication entre les personnes, elle s'exprime sur un mode verbal ou analogique et enrichit les interactions. D'après Françoise Kourilsky, docteur en psychologie, spécialiste de la communication : «  *votre interlocuteur vous écoutera et vous comprendra d'autant mieux qu'il entend son écho dans votre voix, qu'il entrevoit son reflet dans votre regard et qu'il ressent son émotion un peu partagée »*.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> KOURILSKY F., *Du désir au plaisir de changer*, Dunod, Paris, 2004, 3<sup>e</sup> édition

Ainsi l'émotion se présente comme un mouvement vers l'extérieur, un élan qui naît de l'intérieur de la personne et s'adresse à l'entourage. Les émotions enrichissent notre vie relationnelle, le partage des émotions permet aux personnes de se sentir proches les unes des autres.

En tant que réaction d'adaptation aux modifications de l'environnement de l'homme, les émotions s'expriment en deux domaines complémentaires : une fonction de signal, attirer l'attention de l'individu sur un besoin fondamental à prendre en compte dans la situation présente. Puis l'émotion permet la mobilisation d'énergie pour pouvoir satisfaire le besoin correspondant. Elle facilite donc l'action et se révèle une aide à une prise de décision adaptée. Dans le cadre de la médiation familiale, si les émotions permettent de délivrer un message sur les besoins, les personnes se verront confrontées à une nouvelle perception de la situation.

La communication non violente s'attache également à favoriser les réactions à un sentiment qui affecte l'équilibre personnel. En cernant le besoin qui rétablira le bien-être, l'individu est en mesure de demander à autrui des actions concrètes pour les satisfaire.

### **La prise en compte des émotions : une opportunité d'évolution de la relation**

La rencontre de médiation familiale se situe dans un espace où les personnes font le choix de se rencontrer pour réfléchir avec l'aide d'un tiers. C'est une situation paradoxale, de se retrouver dans un même endroit alors que l'on ne veut plus vivre ensemble ni même parfois se parler.

C'est une expérience difficile et complexe dans la majorité des cas. C'est pourquoi, la situation, mais aussi la rencontre elle-même provoque des émotions importantes. Pourtant au fur et à mesure des entretiens, un processus de changement est à l'œuvre. Certains éléments du cadre et du processus permettent le changement relationnel.

Le premier élément concerne les effets du cadre bienveillant et sécurisant. Notamment, l'effet apaisant du cadre sur les personnes en état de confusion car perturbées par le conflit. Pedro était un de ceux là : lorsqu'il s'est présenté avec ses dossiers et son ordinateur sous le bras pour l'entretien d'information, il n'était pas possible de l'empêcher d'exposer immédiatement sa situation. Lorsqu'un temps est pris pour verbaliser ce que la personne ressent, une mise en mouvement s'effectue. La possibilité de verbalisation met une distance, permet ensuite une ouverture à la réflexion.

Le cadre proposé est fait de limitations dans l'espace et le temps. Il apaise en donnant les règles de communication, de confidentialité et de respect mutuel. En les acceptant, les personnes sont rassurées par le cadre sécurisé. Ce cadre « contenant » est favorable à l'expression des émotions et au débat. Toutefois, il est possible de sortir du cadre. C'est ce qu'a fait Damien qui, sous le coup de la colère, dévalorisait sa compagne. Il n'a pu accepter que lui soit signifié le rappel du cadre et a quitté la salle. Il a eu besoin de temps pour accepter les conditions proposées. Il est revenu par la suite.

Le médiateur est garant de ce cadre présenté aux médiés. Au cadre spatio-temporel s'ajoute le cadre déontologique et éthique. Alors que la déontologie définit les règles de la profession, l'éthique est une réflexion permanente, souvent dans l'après coup émotionnel, lors de l'analyse.

Un autre facteur est la présence du tiers médiateur. Outre sa posture spécifique de tiers, sa position devra refléter sa sincérité et sa confiance dans les ressources des personnes. Ainsi il sera possible pour chacun d'avoir le sentiment d'être à sa juste place et rassuré dans la possibilité d'être entendu. Comme par exemple dans la situation de Cécile. Pour cette mère qui montre une émotion de tristesse

importante, la présence du tiers impartial et neutre proposé en début d'entretien a assuré son besoin de sécurité. Elle a pu manifester ses craintes. Ce besoin identifié, elle a avancé dans la description de ses inquiétudes, présentes et avenir pour elles et pour ses enfants. Mettre des mots sur son émotion a permis une régulation des émotions, une réévaluation cognitive de la situation qui a transformé le climat de l'entretien.

### **L'apaisement des émotions : une opportunité de « re-connaissance »**

Il est un moment, variable selon les situations, ou l'individu, alors qu'il a pu réguler son émotion, s'est distancié de sa tristesse ou de sa colère, et est en capacité de faire l'expérience de l'altérité. Lors de l'évolution psychologique qui s'effectue en parallèle du processus de médiation, l'expérience de l'altérité est le premier mouvement qui ouvre la porte de la « re-connaissance » de l'autre. La médiation familiale offre ce temps d'écoute, d'échanges et de communication au service de la relation familiale. Le médiateur s'implique pour amener des changements dans la dynamique familiale. Il favorise la responsabilité et la liberté et aide à la reconnaissance de chacun. Reconnaître l'autre, c'est lui permettre d'être écouté, de s'exprimer, d'exister.

C'est en plaçant « l'humain » au centre de mes préoccupations que j'ai approché la médiation familiale : lorsque les personnes se présentent, je suis face à une histoire de vie, je reçois des informations, des émotions me traversent. Jacqueline Morineau, dans « L'esprit de la médiation »,<sup>2</sup> parle du lieu de médiation comme un réceptacle du désordre, de la nécessité de la mise en scène pour donner un caractère exceptionnel à la rencontre. Dans ce décor, le médiateur va habiter la posture de tiers. Tiers qui intervient en posant un cadre structurant et sécurisant qui autorise la liberté et la responsabilité. Son intervention facilite l'expression qui va permettre de s'écouter et de s'entendre. Les nouvelles représentations de la situation traversent les différentes étapes du processus de médiation. Alors que le processus se fait tiers, l'accès à soi et à l'autre est possible. La relation se construit autour de ce nouveau lien.

A l'issue de ce travail, j'ai une vision différente des émotions qui a eu pour conséquence une évolution dans ma propre représentation. La réflexion autour de ce thème m'a permis de comprendre ce qui était à l'œuvre, et d'accepter d'accueillir les émotions alors qu'elles sont un élément indissociable de la personne. Les connaître m'a permis d'avancer, de savoir que je pourrai les valoriser dans la rencontre. La médiation familiale offre le lieu de prise en charge de l'aspect émotionnel et relationnel en même temps que la prise en compte de l'objet du conflit. La rencontre favorise la communication autour des émotions, le déroulement du processus, l'évolution de la relation et permet aux personnes autonomes d'envisager un projet de vie.

Patricia LAVOREL LEGOFF  
Octobre 2013

---

<sup>2</sup> MORINEAU J., *L'esprit de la médiation*, Erès, Collection Trajets, Ramonville, 2007