



Communication et organisation

11 | 1997

Négociation et médiation dans l'entreprise

Quelques hypothèses sur la médiation

Valérie Carayol



Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/communicationorganisation/1916>

DOI : [10.4000/communicationorganisation.1916](https://doi.org/10.4000/communicationorganisation.1916)

ISSN : 1775-3546

Éditeur

Presses universitaires de Bordeaux

Édition imprimée

Date de publication : 1 mai 1997

ISSN : 1168-5549

Référence électronique

Valérie Carayol, « Quelques hypothèses sur la médiation », *Communication et organisation* [En ligne], 11 | 1997, mis en ligne le 26 mars 2012, consulté le 19 avril 2019. URL : <http://journals.openedition.org/communicationorganisation/1916> ; DOI : [10.4000/communicationorganisation.1916](https://doi.org/10.4000/communicationorganisation.1916)

Ce document a été généré automatiquement le 19 avril 2019.

© Presses universitaires de Bordeaux

Quelques hypothèses sur la médiation¹

Valérie Carayol

- 1 Le terme de médiation s'est propagé dans le champ des Sciences Humaines et dans celui des Sciences de l'Information et de la Communication à un point tel, qu'on a pu parler de celles-ci comme des « sciences de la médiation »².
- 2 L'inflation des textes et leur grande hétérogénéité a été clairement mise en lumière dans un travail bibliographique récent de P. Duriez. Le terme est presque devenu un mot-valise aussi vague que celui de communication, aussi nécessite-t-il un cadrage, en ce début d'article pour dire ce dont il sera question ici.
- 3 Le texte qui suit est une réflexion prenant pour point d'appui les pratiques de communication « *faisant appel à une tierce personne* » notamment mises en œuvre lors de la résolution d'un conflit ou différent.
- 4 Si les thèmes de la médiation sociale, culturelle, ou médiatique ont été déjà abordés par des auteurs en Sciences de l'Information et de la communication, en revanche, peu d'auteurs semblent s'être penchés sur ces pratiques particulières dans une perspective communicationnelle, si l'on excepte les travaux de J.P Folger et T.S. Jones.³
- 5 Cet article se veut le reflet d'une réflexion en construction. Il s'agit ici de retracer le cheminement d'une pensée vers élaboration d'hypothèses de recherche, ce que CS. Peirce a appelé *l'abduction* ou le raisonnement *qui va vers l'hypothèse*.
- 6 L'abduction est une procédure inférentielle, cruciale pour la méthode scientifique, parce que capable d'introduire des idées nouvelles⁴.
- 7 Le mode d'élaboration des hypothèses dans une recherche est rarement exposé. Le moment est souvent escamoté et l'attention dirigée vers l'administration d'une preuve. Évidemment, dans la première phase d'un projet, marquée par les lectures préliminaires, la recherche des textes importants et le travail bibliographique, le foisonnement des informations est tel, qu'il est difficile de rendre compte de ce que l'on pourrait appeler un certain « désordre » de la pensée. La collusion des livres sur l'étagère, la redécouverte d'un texte important, le rebondissement des textes les uns sur les autres, autant

d'événements qui rendent la démarche itérative, non linéaire et difficile à retracer. Quelquefois même difficile à justifier.

- 8 La première partie du texte qui suit se veut un témoignage sur l'errance que suscite l'investigation sur un nouveau sujet de recherche. Le choix de la problématique et des hypothèses qui vont orienter la recherche finale laisse en effet souvent de côté une partie importante de la réflexion qui peut être intéressante et que nous avons choisi d'exposer ici. Nous nous associons en cela au projet des Sciences de la Complexité, qui s'interrogent sur l'élaboration des stratégies heuristiques de raisonnement, ce que H.A. Simon⁵ a développé sous le terme de *rationalité procédurale*.
- 9 Dans une première partie de cet article on envisagera donc un certain nombre de points étudiés pour « débroussailler le sujet ». D'abord la thématique du tiers puis les travaux de quelques auteurs dont les textes nous ont éclairés ou ont suscité des idées ou hypothèses : J. Habermas, G. Myerson, R. Debray, R. Girard et M. Serres. Cette « errance » intellectuelle a travers les textes essayé de restituer des « pistes » suivies plus ou moins longuement au cours de la réflexion.
- 10 Dans une deuxième partie on développera la perspective plus personnelle finalement envisagée : on élaborera des hypothèses sur la médiation à partir de la lecture d'un texte de présentation de cette pratique et de l'analogie suscitée par cette lecture avec des textes de J.T. Godbout sur le don.
- 11 Enfin en conclusion on s'interrogera sur l'implication en terme de communication des idées émises à propos de cette étude préliminaire sur la médiation.

Tiers et triade

- 12 Qui dit médiation ou médiateur dans une situation de blocage ou de conflit, dit triade. Intervention d'un tiers. C'est sur ce thème du tiers que nous avons commencé à nous pencher.
- 13 Les modèles développés en communication, même s'ils sont plus complexes que le fameux modèle Emetteur-Récepteur, font souvent référence à un schéma dyadique. Le modèle de Newcomb⁶ fait partie des exceptions. Dans celui-ci, on s'intéresse en effet, au phénomène de la « coorientation » ou du consensus entre les protagonistes d'une communication par rapport à un tiers. Néanmoins, l'intérêt se porte surtout sur « l'objet-référent » de la communication et non sur des Personnes tierces aussi ce travail ne nous semble pas vraiment exploitable ici.
- 14 Il faut chercher plus avant pour voir surgir dans d'autres textes une relation entre tiers et communication, comme par exemple dans cet extrait d'un texte de M. Serres.
- 15 (...) communiquer oralement c'est risquer un sens dans un bruit. (...) Ces interlocuteurs ne sont point opposés, comme dans la conception traditionnelle du jeu dialectique, ils sont au contraire dans le même camp, liés d'intérêt : ils luttent en commun contre le bruit. Le cacographe et l'épigraphe, le cacophone et l'auditeur échangent assez leurs rôles dans le dialogue, où la source devient réception et la réception source, à un rythme quelconque, pour qu'on les considère comme disputant de conserve contre un ennemi commun. Dialoguer, c'est poser un tiers et chercher à l'ex-dure ; une communication réussie, c'est ce tiers exclu. *Le problème dialectique le plus profond n'est pas le problème de l'autre, qui n'est*

qu'une variété – ou une variation – du même, c'est le problème du troisième homme. Ce troisième homme nous l'avons appelé le Démon, prosopopée du bruit »⁷

- 16 Éliane Amado Levy-Valensi nous rappelle aussi une phrase du Talmud qui dit : « dans tout dialogue, on est Trois ». De nouveau l'idée d'un tiers présent dans tout dialogue resurgit.
- 17 *« Le sens du dialogue, c'est d'abord d'être capable d'admettre autrui, un Autrui « à part entière ». Le sens du dialogue c'est le sens d'autrui. À la limite sympathie, participation, amour.*
- 18 *Mais le progrès du dialogue implique un tertium quid. La phénoménologie du dialogue montre que chaque interlocuteur, en étant attentif à l'autre, en s'efforçant de comprendre l'autre, est, du même coup, attentif à quelque chose qui n'est pas encore, à quelque chose qui s'ébauche et vers quoi ils progressent tous deux : à une vérité immanente du dialogue⁸.*
- 19 Ces deux extraits et particulièrement le dernier nous ont incité à poursuivre nos recherches dans l'œuvre de J. Habermas. En effet l'idée d'une *vérité immanente au dialogue* peut être associée aux idées développés par cet auteur, notamment celle de la raison comme dialogue.

Dialogue et consensus chez J. Habermas

- 20 Sans parler directement de médiation, les approches développées par J. Habermas, dans ses écrits sur l'action communicative et sur la raison comme dialogue sont d'un apport incontestable. L'attention portée au dialogue et au discours argumentatif comme dispositif permettant d'atteindre le consensus et de dépasser la pure subjectivité est susceptible de vivifier la réflexion sur la médiation.
- 21 Voici une définition du dialogue que donne J. Habermas :
- « Un jeu de langage qui fonctionne et dans lequel des actes de paroles sont coordonnés et échangés s'accompagne d'un « consensus d'arrière-plan ». Un tel consensus repose sur la reconnaissance réciproque d'au moins quatre prétentions à la validité, que les locuteurs compétents doivent élever les uns vis-à-vis des autres par chacun de leurs actes de parole. Sont ainsi revendiquées l'intelligibilité de l'énonciation, la vérité de sa composante propositionnelle, la justesse de sa composante performative et la sincérité de l'intention exprimée par le locuteur. (...) A vrai dire, les prétentions à la validité individuelles ne sont thématiques que lorsque le fonctionnement du jeu de langage est perturbé et que le consensus d'arrière-plan est ébranlé. On voit alors surgir des questions et des réponses, typiques les unes et les autres ; elles sont une composante normale de la pratique communicationnelle.
- Lorsque l'intelligibilité d'une énonciation fait problème, nous posons des questions du type : qu'entends-tu par là ? comment dois-je l'entendre ? Qu'est-ce à dire ? Nous appelons interprétations les réponses à des questions de ce type.
- Lorsque la vérité d'un énoncé fait problème, nous posons des questions du type : en est-il comme tu le dis ? pourquoi en est-il ainsi et pas autrement ? Nous répondons à de telles questions par des affirmations ou des explications.
- Lorsque la justesse de l'acte de parole ou son contexte normatif fait problème, nous posons des questions du type : Pourquoi as-tu fait cela ? Pourquoi ne t'es-tu pas comporté différemment ? As-tu le droit de faire cela ? Ne devrais-tu pas te comporter autrement ? Nous y répondons par des justifications.
- Enfin, lorsque, dans un contexte d'interaction nous mettons en doute la sincérité d'un vis à vis, nous posons des questions du type : me trompe-t-il ? Se trompe-t-il à son propre sujet ? Cela dit nous n'adressons pas ces questions à la personne même dont la crédibilité est douteuse, mais à des tiers. Le locuteur suspect de manquer de sincérité peut tout au plus, par exemple dans le cas de débats judiciaires, être

« interrogé » ou dans une conversation analytique être « amené à se libérer de ses illusions sur lui-même. »⁹

- 22 En prenant appui sur ce texte et sur cette définition du dialogue, il est possible d'assimiler la médiation à un *processus visant à rétablir ce que l' Habermas appelle le consensus d'arrière-plan, qui permet que des actes de langage soient coordonnés et échangés*. On peut dès lors élaborer un premier jeu d'hypothèses.
- 23 La médiation pourrait consister essentiellement en des interactions de type :
- 24 1 – Interprétations
- 25 2 – Affirmations ou explications
- 26 3 – Justifications
- 27 Pendant le temps de la médiation où les parties sont en présence simultanée. Elle s'accompagnerait éventuellement, dans les coulisses de la médiation et lors des interactions en dyade de chaque partie avec le médiateur de :
- 28 4 – questions quant à la sincérité des parties.
- 29 Cette problématique, pour intéressante qu'elle soit n'épuise évidemment pas le sujet. Elle pose comme présupposé *la possibilité de ce consensus d'arrière-plan* fondé rationnellement, ce qui ne va pas forcément de soi.
- 30 Considérons par exemple un des modèles politiques de la décision et particulièrement le modèle dit de *l'incrémentalisme*, développé par L. Lindblom¹⁰. Dans ce modèle, la décision se fait, sans du tout spécifier les objectifs ou les enjeux, ni même les valeurs car les par les prenantes sont en désaccord sur ceux-ci. On discute directement des actions, chacun leur attribuant des fins ou des valeurs qui ne sont pas énoncées. L'accord, s'il intervient, ne suppose pas ici de consensus sur le fond ni de congruence des visions du monde et des définitions de situations.
- 31 Au vu de ces travaux notamment, il est donc permis de se demander si le rétablissement d'un dialogue passé forcément par une argumentation rationnelle. Poursuivons notre investigation.

L'interaction créative de R. Myerson

- 32 À partir d'une réflexion sur la rationalité, et sur le « rationalisme dialogique », développée en référence aux écrits d'Habermas de Putnam et Giddens, G. Myerson¹¹ essaye de définir les conditions qui semblent appropriées pour développer ce qu'il appelle le « dialogue rationnel » ou encore « l'interaction créative ». Ici aussi, et c'est logique, puisque l'auteur se réfère directement à Habermas, est posée la possibilité d'un accord fondé sur une argumentation rationnelle. Voici les conditions à l'instauration d'une interaction créative que l'auteur distingue :
- 33 1 – Des gens disposés à communiquer des idées, et par conséquent des contextes sécurisants où il est facile de le faire ;
- 34 2 – Des modes de pensée qui favorisent les comparaisons, qui soient relatifs et pas nécessairement relativistes ;
- 35 3 – Des formes créatives de négation, qui présentent de nouvelles possibilités ou qui apportent quelque chose aux propositions précédentes ;

- 36 4 – Une tolérance « active » des dures émotions qu'impliquent l'échange d'idées et d'opinions.¹²
- 37 En développant ces conditions on pourrait développer ce qu'il appelle une « culture de l'encouragement » qui peut être assimilable à une « culture de la médiation ». Cette approche situationnelle déplace l'accent du contenu des échanges au contexte : elle s'intéresse aux situations d'interaction et met l'accent paradoxalement sur la tolérance, la sécurité et les conditions psychologiques et culturelles nécessaires au dialogue.
- 38 Ces réflexions pourraient éventuellement être exploitées pour des études sur les contextes ou les conditions d'exercice et d'acceptation de la médiation. Elles soulignent aussi, en creux, la possibilité d'une « impossibilité de la médiation ».

L'intolérance généralisée aux médiations de Régis Debray

- 39 R. Debray dans son *Cours de médiologie générale* parle d'un désir de suppression des médiations et des intercesseurs.
- « Le croyant veut un Dieu immédiat, sans cléricature imposée (« A Quoi sert l'Église ? ») ; le citoyen veut une Cité à la fois transparente et effervescente, sans délégation régulière ni représentation (« Le Parlement est superflu »). Le salarié veut des « coordinations » révocables et éphémères, émanations de la base sans programme (« Des syndicats, pour quoi faire ? »). Le consommateur veut des supermarchés en libre service avec accès direct aux marchandises, sans l'entremise de préposés. Les ministres et les médias rêvent d'une école sans maîtres, supermarché des savoirs où chaque élève viendrait se servir directement, où le visuel d'ordinateur remplacerait le cahier de textes. Le téléspectateur et l'auditeur veulent du direct, vrai ou simulé, comme s'il tenait le différé ou la retransmission avouée pour une émission de seconde main, de moindre qualité. (...) L'époque est dure aux intercesseurs. (...) La puissance des médias s'indique dans nos sociétés autant par l'impatience aux délais que par une intolérance généralisée aux médiations (à quoi reviennent « la défaite de la pensée » et le « rejet de la politique »)¹³.
- 40 Notons que pour R. Debray, la suppression des médiateurs ou plutôt l'intolérance aux médiations dans notre société s'accompagne d'une accélération, et d'un sentiment d'impatience. *A contrario*, en renversant sa proposition on pourrait penser que les médiations introduisent du temps et provoquent une décélération, un ralentissement.
- 41 Étudier la médiation pourrait, dans ce cas consister à repérer les modes d'action de la médiation et notamment les procédés et processus de décélération dans les interactions.

René Girard et la théorie du désir mimétique

- 42 René Girard a développé une réflexion sur la violence et développé une théorie sur le désir mimétique à partir d'études de la littérature. Ses travaux intéressent une réflexion sur la médiation car si un des objets de la médiation est d'aider à la résolution de conflits, toute réflexion sur le conflit et la violence est bienvenue. L'idée du désir mimétique est que
- « l'homme n'est jamais à la source de son propre désir, lequel émane toujours mimétiquement d'un tiers, d'un médiateur constitué à la fois comme modèle et comme rival. Le « désir mimétique » ou l'incontournable loi de l'être qui nous piège

et nous enferme dans un triangle infernal : on ne désire que ce qu'un autre désire. C'est cette chimie particulière qui explique la permanente concurrence entre les hommes et rend compte de l'éternelle violence dont sont pétris leur rapport ».¹⁴

- 43 C'est l'indifférenciation qui est source de violence¹⁵. L'imitation, la mimésis, est à la source de la rivalité. Girard a particulièrement étudié les stratégies persécutrices de désignation des « boucs émissaires »¹⁶ qui permettent de décharger sur une victime la violence diffuse. Le médiateur serait-il un bouc émissaire, une victime émissaire, ce démon dont parlait M. Serres, ce tiers que l'on cherche à exclure pour établir le dialogue ?
- 44 On peut effectivement s'interroger, sur le rôle du médiateur dans un conflit et sa position par rapport aux triangles mimétiques existant entre les parties et l'objet du dissensus. Le rôle du médiateur pourrait être interprété comme étant de rompre les triangles mimétiques, les phénomènes d'identification à l'œuvre dans la relation.
- 45 Cette hypothèse, à retravailler, pourrait être intéressante car elle va à l'encontre d'idées généralement admises. Si dans certaines conditions, pour restaurer une situation de communication ou créer un lien, il faut, non pas construire des représentations communes mais, au contraire, en construire des différentes pour stopper les processus mimétiques, nous aurions progressé quant à notre connaissance de la communication. Jean Pierre Dupuy ne dit-il pas lui aussi, en commentant l'œuvre de Girard :
- « Contre tous les ingénieurs de la planète, organisateurs du marché mondial et autres gestionnaires de la « télé-alimentation », valorisons les obstacles entre les hommes et dressons-en, qu'ils soient géographiques, topographiques, linguistiques, institutionnels ou culturels ! Et cela, non pour qu'ils communiquent moins, mais pour qu'ils communiquent mieux ! »¹⁷
- 46 Cette idée, par ailleurs, entre en résonance avec les écrits de G. Bateson qui nous dit que l'interaction « entre les différentes parties d'un esprit est déclenchée par la différence ».¹⁸

Quels propos sur la médiation ?

- 47 À ce stade de notre recherche, nous avons choisi de revenir au « terrain » et de nous intéresser directement à des textes écrits par des praticiens de la médiation, en laissant provisoirement de côté les hypothèses issues de nos lectures théoriques.
- 48 J.F. Six, auteurs de plusieurs ouvrages sur la médiation, qu'il pratique et qu'il enseigne la définit de la façon suivante :
- 49 « - *Action*, établie par un tiers,
- 50 - entre des personnes ou des groupes qui y consentent librement, y participent et auxquels appartiendra la décision finale,
- 51 - destinée, soit à faire naître ou renaître entre eux des relations nouvelles, soit à prévenir ou guérir entre eux des relations perturbées »¹⁹.
- 52 Nous avons entrepris une étude sur un texte édité par le Centre National de la Médiation²⁰. Ce Centre se définit comme suit :
- « Association fondée sous le régime de la loi 1901, sans appartenance politique ou confessionnelle, qui rassemble des médiateurs qualifiés, fait un travail de recherche et de développement sur le concept et l'éthique, l'art et la pédagogie de la médiation et s'attache à la promotion de la fonction de médiation dans toutes ses formes. »

- 53 Il édicte un document qui comporte un « Code de la Médiation » et une « Charte de la Médiation », document datant de 1992. C'est ce dernier texte d'environ trois pages et comportant 17 paragraphes numérotés que nous avons étudié.
- 54 *La première impression qui ressort de la lecture de ce texte est l'impression de grandeur et de noblesse de l'activité de médiation :*
- 55 – « La médiation fait appel à l'inventivité et à la création » (article 1)
- 56 – « Elle demande intelligence et lucidité » (article 2)
- 57 – C'est « une façon d'aider (...) ceux qui s'enlisent dans la violence (...) » (article 3)
- 58 – « Elle est art et courage ». C'est une façon d'aider (article 3)
- 59 – La médiation permet de créer un « nouvel horizon, » de « faciliter l'avenir » (article 6)
- 60 « C'est une victoire » (article 7)
- 61 « La médiation est conduite avec les seules ressources de l'intelligence de l'éthique et du cœur » (article 9)
- 62 « La médiation est désintéressée » (article 13)
- 63 « La médiation est impartialité », « le médiateur doit être guidé par un souci de vérité et d'équité » (article 14)
- 64 « La médiation est recherche d'objectivité : elle emploie des arguments de raison et s'empêche d'user de méthodes de charme ou de séduction » (article 15)
- 65 « La médiation s'inscrit dans la vie personnelle et l'ensemble de la vie sociale comme un élément qui peut avec force et discrétion, contribuer à l'établissement de toutes relations, quelles qu'elles soient. » (article 17).
- 66 *La deuxième impression qui émane de ce texte est celle d'un déni de pouvoir, d'un déni de l'importance de l'action » Le médiateur ne fait presque rien ».*
- 67 – « La médiation est d'abord l'affaire des personnes ou des groupes entre lesquels le médiateur fait le lien (...) » (article 5)
- 68 – « Le médiateur ne vient pas d'en haut apporter des solutions » (article 3)
- 69 – « Il est catalyseur de transformations réalisées par les deux partenaires » (article 3)
- 70 – « Le médiateur n'a reçu aucun pouvoir de personne » (article 9)
- 71 – « Il ne représente aucune autorité et se présente désarmé : c'est là sa faiblesse et sa force » (article 9)
- 72 – « La médiation est un non-pouvoir » (article 10)
- 73 – « La véritable autorité et la décision appartiennent aux deux seuls partenaires » (article 10)
- 74 *Ce déni de pouvoir est pourtant contred.it par une assertion de l'article 7.*
- 75 – « La médiation est aussi un agir communicationnel à trois pôles. (...) elle implique un dynamisme ternaire où chacun des trois participe autant que les autres » (article 7)
- 76 On insiste beaucoup sur le fait que le médiateur n'a pas de pouvoir, qu'il ne doit pas en avoir, il « ne représente aucune autorité » il est un homme « désarmé », « Nous sommes dans la médiation dans un domaine où rien ne peut être obligé ».

- 77 À ce stade de notre analyse, le rapprochement de ces deux traits du discours « *noblesse et grandeur de l'action* », « *déni de l'importance de l'action* » suggère une analogie avec le système des dons.
- 78 – L'action de donner fait preuve de noblesse.
- 79 – Il est naturel et fréquent de minimiser la valeur de la chose donnée, ce qui se traduit assez souvent par la phrase « *Ce n'est rien du tout, vraiment.* » Il existe donc, dans le don un déni.
- 80 Si l'on considère que la médiation est souvent considérée dans sa dimension *d'alternative à la violence* et que l'on se réfère à la citation suivante :
- « Notons seulement que le don est une forme d'échange alternative à la violence, que l'on peut concevoir la violence comme l'état négatif d'un système social qui serait la conséquence de l'interruption du don »²¹.
- 81 Alors on peut valablement faire l'hypothèse que *la médiation suppose un don*. Mais qui donne et quoi ?
- 82 – Est-ce le médiateur, cette personne altruiste, décrite dans la Charte de la Médiation qui « *donne de sa personne* » pour les autres, gratuitement, en obéissant à une philosophie non violente ? Et d'ailleurs que donne-t-on lorsque l'on donne de sa personne ? On se donne en sacrifice, telle une victime-émissaire ?
- 83 – Peut-être que ce sont les protagonistes de la médiation qui donnent ? Et que donnent-ils ?
- 84 À partir de ces questions, la réflexion s'est orientée vers les travaux sur le don et la gratuite de J.T. Godbout, A. Caille et M. Serres, qui après M. Mauss, ont développé ce thème de recherche.
- 85 Plusieurs points intéressants sont apparus. Godbout par exemple fait un parallèle entre égalité – « *mimésis* » dirons nous à la suite de R. Girard – et rivalité et violence.
- 86 « L'égalité introduit la rivalité, que le don, au contraire, évacué, en faisant alternativement, des « *supérieurs* » et des « *inférieurs* »²²
- 87 Le don introduirait une « *non-égalité* », une différence entre les partenaires. Ceci semble confirmé par A. Caille :
- « Fondateur de relations nouvelles, initiateur de quelque chose qui n'existait pas avant lui, symbole de la capacité à donner la vie comme à donner la mort, le don introduit une disproportion systématique et recherchée comme telle entre les effets et les causes – dont atteste l'état d'endettement généralisé de chacun envers les autres, qui interdit de jamais solder les comptes et de prétendre être quitte ?²³ »
- 88 Le don, selon M. Serres est à associer à une *logique du gré à opposer à la logique marchande* :
- « Les mots français, gré, grâce ou gratuite expriment cette flèche simple de l'échange sans attente ou exigence de ce retour. La logique du gré diffère de celle de l'échange. Déterministe, celle-ci suit la circulation rapide et la baisse foudroyante que je viens d'évoquer. Celle-la espère et joue la rareté. L'échange calcule et cherche à gagner. Le don gratuit joue à qui gagne perd et à qui perd gagne. »²⁴
- 89 Don, gratuite, gré permettent d'envisager la relation selon une autre modalité que celle de l'échange réciproque.
- 90 J.T. Godbout nous dit également que donner, c'est accepter un risque, c'est introduire l'indétermination.
- « Faire confiance », est l'acte permanent de toute société qui s'opère à travers le geste du don. Cela signifie accepter un risque, c'est-à-dire en terme formels,

introduire l'indétermination, la poser comme préalable à tout lien social. (...) C'est pourquoi le don a partie liée avec le jeu. L'absence de contrat dans le don suppose certes la confiance, mais il la recrée aussi chaque fois. C'est pourquoi, non seulement le don n'a pas besoin d'être explicité, mais il serait en fait plus exact de dire qu'il ne doit pas être explicité. »²⁵

- 91 De toutes ces lectures, nous pouvons enrichir notre intuition première : il paraît très pertinent de rapprocher les concepts de médiation et de don.
- 92 De nombreux éléments restent encore dans l'ombre. Qu'est-ce qui se donne exactement ? Il est difficile de répondre encore à cette question.
- 93 J.P. Dupuy²⁶ peut peut-être nous aider. Il nous explique que le structuralisme voyait dans toute structure un système d'échanges ou de substitution de signes. Ce qui permet à la structure de fonctionner comme un système d'échange est la circulation ininterrompue d'un « objet symbolique » qui a la forme d'un manque ou d'une absence.
- 94 Quel que soit le nom qui ait été donné à cet « objet symbolique » : « Manque » pour Lacan, « Case vide » pour Deleuze, « Place du Roi » pour Foucault, « Joker » ou « Quasi-objet » pour Serres, les structuralistes ont, selon J.P. Dupuy, toujours envisagé l'échange comme étant un échange réciproque. Or selon lui la réciprocité ne va pas de soi :
- 95 « L'échange réciproque n'est pas une forme « naturelle » (...) Il faut rendre compte de la possibilité sociale de l'échange réciproque ».²⁷
- 96 « Tout échange réciproque se fait à l'abri d'une transcendance verticale qui désigne la subordination individuelle par rapport à la totalité sociale »²⁸.
- 97 On peut dès lors penser que la médiation permet de fonder, si l'on utilise le vocabulaire de M. Serres, cette logique du gré qui permettra ensuite de mettre en place celle de l'échange. Elle va mettre en place les conditions qui permettront ensuite la réciprocité. Elle mettrait en circulation ou constituerait ce « quasi-objet » non cernable, fondement du lien social. Le médiateur pourrait manifester la hiérarchie sociale à l'abri de laquelle l'échange réciproque deviendrait ou redeviendrait possible.
- 98 À ce stade de notre réflexion, bien des choses restent en suspens. On peut momentanément faire un bilan de notre travail en formulant quelques hypothèses. Il est vrai que toute recherche doit obéir à une contrainte de temps. C'est en tout cas dans ces directions que notre travail se poursuivra.

Quelques hypothèses sur la médiation

- 99 Voici de manière provisoire les premières hypothèses qu'il nous paraît possible de formuler.
- 100 La médiation consisterait à passer d'un cadre où le rapport²⁹ est impossible, parce que la mimésis et la violence sont trop fortes, à un cadre où le rapport est possible.
- 101 Elle consisterait à introduire ou construire une *logique du gré*, soit un système de rapport préalable nécessaire à une *logique de l'échange* basée sur la réciprocité.
- 102 La *médiation s'accompagnerait d'un don*. Le don permettrait de rompre les cercles mimétiques réversibles ou les phénomènes d'identification ; il introduirait une disparité, qui introduirait la durée. Il y aurait au cours de la séquence de médiation introduction d'une incertitude, d'une indétermination, essentielle à la construction d'un lien social.

- 103 Sur la nature du don, beaucoup reste à faire et de nombreuses incertitudes subsistent. C'est évidemment dans cette direction qu'il faut approfondir la réflexion.
- 104 L'acceptation de la médiation, qui comporte une part de risque est peut-être la forme que prend le « don » des protagonistes dans le processus. Peut-être le médiateur donne-t-il la parole, le « skeptron »³⁰, le kudos des grecs le quasi-objet, figure du lien social ? Comme nous le rappelle P. Bourdieu : « L'autorité advient du langage du dehors, comme le rappelle concrètement le *steptron* que l'on tend chez Homère à l'orateur qui va prendre la parole ». Le don renvoie peut-être à la possibilité « donnée » de relire la situation conflictuelle d'un point de vue exogène.
- 105 Comme on peut le constater, la situation reste encore confuse. L'hypothèse principale de l'existence d'un don dans la médiation demande à être sérieusement retravaillée.

Conclusion

- 106 Il nous faut maintenant retracer les a priori épistémologiques sous-jacents à ce premier jet de la démarche et à assier théoriquement la problématique envisagée. Le paradigme anti-utilitariste dans les sciences sociales, qui a fait du don et de la gratuite un objet d'étude et de réflexion devra faire l'objet d'attention. Les travaux d'A. Caillé, mais aussi de J. Derrida et de L. Boltanski sur le don devront être étudiés. Un retour au terrain nous paraît également et conjointement nécessaire pour essayer de mieux comprendre ce qui peut être donné dans les processus de médiation.
- 107 Nous aimerions terminer par une question. En quoi ces réflexions sur la médiation nous apportent quelque chose du point de vue de la communication ? Je me permettrais ici d'avancer deux points que des études ultérieures devraient approfondir.
- 108 – Cette première phase d'étude suggère l'intérêt de l'intégration d'une problématique du don dans une réflexion sur « communication. Y. Winkin³¹ a esquissé un rapprochement entre le champ des relations publiques et l'économie domestique. Il se demandait si les opérations de relations publiques ne fonctionnaient pas « sur le mode familial des dons et contre-dons, en raison du fait qu'elles placent les invités dans l'impossibilité de rendre rapidement ce qu'ils ont reçu, si bien qu'ils se retrouvent pour longtemps en position d'obligés de leurs hôtes ». M. Serres a évoqué un rapprochement entre communication et don à propos du mécénat d'entreprise³². Cette idée est, à mon, sens une piste à travailler très sérieusement.
- 109 – Cette étude suggère également qu'il est possible d'envisager la communication autrement que sous la forme d'un échange » impliquant la réciprocité.

BIBLIOGRAPHIE

BATESON G., *La nature et la pensée*, Paris, Seuil, 1984.

BEAUCHARD, *Le tiers social*, Eres, 1981.

- BOURDIEU Pierre, *Ce que parler veut dire*, Paris, Fayard, 1982.
- CAILLE Alain, Don, *Intérêt et désintéressement*, Paris, La découverte, M.A.U.S.S., 1994.
- CAILLE A., « Rationalisme, utilitarisme et anti-utilitarisme » in *Le modèle et l'enquête. Les usages du principe de rationalité dans les sciences sociales*, Paris, Editions de l'Ecole des Hautes Etudes en Sciences Sociales, 1995 pp. 193-215.
- CAUNE Jean, *Culture et communication, convergences théoriques et lieux de médiation*, Grenoble, PUG, 1995.
- DEBRAY Régis, *Cours de médiologie générale*, Paris, Gallimard, 1991.
- DUFOUR Dany-Robert, *Les mystères de la trinité*, Paris, Gallimard, 1990.
- DUMOCHÉL Paul, Dupuy Jean-Pierre, *L'enfer des choses, René Girard et la logique de l'économie*, Paris, Seuil, 1979 p. 133.
- DUPUY, Jean-Pierre., *Logiques des phénomènes collectifs : introduction aux sciences sociales*, éd. Ellipses, 1992.
- DURIEZ P., *Les Médiations en France : vers un état des lieux. Tome 1 – Les écrits – 1980-1994*, Bordeaux, Comité de Liaison des Associations socio-éducatives de Contrôle Judiciaire, 1995.
- FLORIS Bernard, « Les médiations dans les rapports sociaux » in *Réseaux* ; n° 69,1995, pp. 141-156.
- FOLGER J.P., JONES, T.S., *New Directions In Mediation, Communication Research and Perspectives*, Thousands Oaks, London, New Delhi, Sage, 1994, 263 p.
- FREUND Julien, *Sociologie Du Conflit*, Paris, Puf, 1983.
- GIRARD René, *Mensonge romantique et vérité romanesque*, Paris, Grasset, 1961.
- GIRARD René, *Le Bouc émissaire*, Paris, Grasset, 1982.
- GODBOUT Jacques, *L'esprit du don*, Paris, La découverte, 1992.
- GOGUÉLIN Pierre, *La Négociation, Frein et Moteur du Management*, Paris, ESF, 1993, 169 p.
- GUILLAUME-HOFNUNG Michèle, *La médiation*, Paris, PUF, 1995.
- HABERMAS Jurgen, *Sociologie & théorie du langage*, Paris, A. Colin, 1995, (1^e éd. en allemand, 1984, trad. R.ROCHLITZ).
- HENNION Antoine, « De l'étude des médias à l'analyse de la médiation : esquisse d'une problématique » in *Médias Pouvoirs* n° 20 oct-déc 1990.
- HUNYADI Mark, *La Vertu Du Conflit, Pour Une Morale De La Médiation*, Paris, Cerf, 1995, col. Humanités.
- KELLERHALS et alii, *Figures De L'équité, La Construction des Normes de Justice dans Les Groupes*, PUF, 1988.
- LAMIZET Bernard, « Médiation, culture et société » in *Introduction aux Sciences de L'Information et de La Communication*, Paris, ed. d'Organisation, 1995 pp. 129-186.
- LINDBLOM Ch., « The science of Muddling through » in *Public Administration Review*, vol. 19, printemps 59, pp. 79-88.
- MAUSS Marcel, « Essai sur le don, forme et raison de l'échange dans les sociétés archaïques » in *Sociologie et anthropologie*, Paris, PUF, 1985 (1^{ère} ed. 1950).
- MICHEL Jean-Luc, *La distanciation. Essai sur la société médiatique*, Paris, L'Harmattan, 1992.

- MYERSON G., *Rhetoric, Reason and Society, Rationality as dialogue*, London, Sage, 1994.
- NEWCOMB T.H., « An Approach to the Study of Communicative Acts » in *Psychological Review*, vol. 60, n° 6, 1953.
- PICLIN Michel, *Les philosophies de la triade*, Paris, Vrin, 1980.
- PUTNAM L., Poole, M.S., « Conflict and Negotiation », in Jablin, FM et alii, *Handbook of Organizational Communication*, Newbury Park California, Sage, 1989, pp. 549-599.
- PUTNAM L.P., Roloff, M.E., *Communication and Negotiation, Sage Annuals Reviews of Communication Research*, vol 20, London, Sage, 1992.
- SERRES Michel, *Le tiers instruit*, Paris, F. Bourin 1991, col. Folio n° 199.
- SERRES M., Hermes I, *La communication*, Paris, Editions de Minuit, 1969.
- SIMMEL Georg, *Le conflit*, Paris, Circé, 1995.
- SIMON H.A., *La Science des systèmes, sciences de l'artificiel Trad J.L. Le Moigne*, Paris, EPI, 2^e ed. 1981 (ed. orig. Cambridge, The MIT Press, 1970).
- SIX Jean-François, *Le Temps Des Médiateurs*, Paris, Seuil, 1990, 279 p. 99 F.
- TIERCELIN Claudine, CS. *Peirce et le Pragmatisme*, Paris, PUF, 1993, col. Philosophies.
- WILLET Gilles, (sous la dir. de) *La communication modélisée*, Ottawa, Editions du renouveau pédagogique, 1992.
- WINKIN Yves, Relations publiques : stratégies de rupture et construction de l'objet, in *Communication & Organisation*, N° 4, Novembre 1993, pp. 56-68.
- WOLTON Dominique, *La dernière utopie*, Paris, Flammarion, 1993

NOTES

1. Ce texte est une version retravaillée d'une conférence donnée sur invitation du groupe de Recherche IDTH (Interactions et Défaillances Technologiques et Humaines) de l'Université de Compiègne le 22 avril 1994.
2. Colloque de la SFSIC, Toulouse, 1994
3. Folge J.-P., Jones TS., *New Directions In Mediation, Communication Research and Perspectives*, Thousands Oaks, London, New Delhi, Sage, 1994, 253 p.
4. Tiercelin C, CS. *Peirce et le Pragmatisme*, Paris, PUF, 1993, col. Philosophies.
5. Simon H.A., « *La Science des systèmes sciences de l'artificiel, Trad J.L. Le Moigne*, Paris, EPI, 2^e éd 1981 (éd. orig. Cambridge, The MTT Press, 1970).
6. Newcomb T.H., « An Approach to the Study of Communicative Acts » in *Psychological Review*, vol. 60, n° 6, 1953.
7. Serres, M., Hermes I, *La communication*, Paris, Editions de Minuit, 1969, p. 41.
8. Amado Levy-Valensi E., *La communication*, Paris, Editions Universitaires, 1972 (1^e éd. PUF 1967), p. 97.
9. Habermas J., *Sociologie & théorie du langage*. Paris, A. Colin, 1995, (1^e éd. en allemand, 1984, trad. R. ROCHLITZ) p. 107-108
10. Lindblom Ch., « The science of Muddling through » in *Public Administration Review*, vol. 19, printemps 59, pp. 79-88.
11. Myerson G., *Rhetoric, Reason and Society, Rationality as dialogue*, London, Sage, 1994, p. 150.
12. Myerson C, *idem* p. 151, traduction V, Carayol.

13. Debray R, *Cours de médiologie générale*. Paris, Gallimard, 1991. p. 378-379.
14. Girard R, *Mensonge romantique et vérité romanesque*, Paris, Grasset. 1961.
15. Auquel Simmel a donné le nom de dépit 'Désir envieux d'un objet, non pas parce qu'il est particulièrement enviable pour le sujet, mais seulement parce que l'autre le possède » Simmel, Georg, *Le conflit*. Paris, Circé, 1995 p. 67
16. Girard K. *Le bouc émissaire*, Paris, Grasset, 1982, prologue.
17. Dumouchel P, Dupuy J.P, *L'enfer des choses. René Girard et la logique de l'économie*. Paris, Seuil, 1979, p. 133.
18. Bateson C, *Lu nature et la pensée*, Paris, Seuil, 1984 p. 100.
19. Six J. François. *Le Temps Des Médiateurs*, Paris, Seuil, 1990.
20. Centre National de la Médiation, 127 rue Notre Dame des Champs, 75006 Paris, tel : 01 44 09 03 53.
21. Godbout J.T., *L'esprit du don*. Paris, La découverte, 1992, p. 295.
22. Godbout J.T., *idem* p. 253.
23. Caille A., « Rationalisme, utilitarisme et anti-utilitarisme » in *Le modèle et l'enquête Les usages du principe de rationalité dans les sciences sociales*, Paris, Editions de l'Ecole des Hautes Etudes en Sciences Sociales, 1995 p. 210.
24. Serres, *Le tiers instruit*, Paris, F. Bourin 1991, col. Folio n° 199 p. 167.
25. Godbout, *idem*, p. 267.
26. Dupuy J.P., *Logiques des phénomènes collectifs : introduction aux sciences sociales*, ed. Ellipses, 1992. p. 263.
27. Dupuy J.P., *idem*, p. 268.
28. Dupuy J.P, *Idem*, p. 269.
29. On préférera ce terme de rapport au terme de d'interaction, celui-ci sous entendant déjà l'idée d'échange et de réciprocité.
30. Bourdieu, *Ce que parler veut dire*. Paris, Fayard, 1982, p. 105.
31. Winkin Y, « Relations publiques : stratégies de rupture et construction de l'objet », in *Communication & Organisation*, n° 4, Novembre 1993.
32. Serres, *Le tiers instruit*, p. 167.

RÉSUMÉS

L'auteur propose une réflexion théorique sur la médiation et décrit sa démarche d'élaboration d'hypothèses de recherche. Dans une première partie les travaux de J. Habermas, G. Myerson, R. Debray, R. Girard et M. Serres sont considérés. Dans une seconde partie, à partir de l'analyse d'un texte définissant la médiation d'un point de vue professionnel, des hypothèses de recherche sont avancées. La médiation semble pouvoir être interprétée comme une situation de communication qui s'accompagne d'un don et qui vise à installer une logique du gré, préalable nécessaire à une logique de l'échange.

The author proposes a theoretical reflexion about mediation and describes the processes which consist in elaborating research hypothesis. In a first part, she considers J. Habermas, G. Myerson, R. Debray, R. Girard and M. Serres'works. In a second part, she analyses a professional text defining mediation and draws hypothesis from this analyse. Mediation could be interpreted as a

communication situation which is always accompanied by a gift and which set an offering logic, preliminary needed to set an exchange logic.

AUTEUR

VALÉRIE CARAYOL

Valérie Carayol est maître de conférences et responsable de la filière de maîtrise en « Communication des entreprises, des collectivités locales et des espaces urbains » à l'Institut des Sciences de l'Information et de la Communication (ISIC/IUP) de l'Université de Bordeaux 3. Elle est chercheur au GREC/O et s'intéresse à la communication organisationnelle et à la théorie de la communication.