

UNE ALTERNATIVE A LA PROCEDURE JUDICIAIRE DANS LES CAS DE CONFLIT : LA MEDIATION

Le conflit fait partie inhérente de la vie humaine.

Tout un chacun va, sans aucun doute, se heurter à des divergences avec autrui, où les attentes des uns sont en opposition avec celles des autres. En général, il ne se passe rien au-delà de la simple contradiction, mais dans certains cas, nous assistons à une escalade de la situation, qui ira jusqu'à la destruction de l'autre mais surtout de soi.

Selon le modèle de Glasl (2004), il existe neuf étapes de l'escalade du conflit.

Il y a d'abord ce qu'on appelle la tension, les opinions divergentes se rencontrent.

Dans un second temps, le débat commence et le désaccord prend de plus en plus d'importance.

A partir de ce moment, la pression augmente et l'action prend le pas sur les mots.

Quatrièmement, le processus de coalition se met en marche. Les adversaires cherchent des partisans à leur cause.

Puis s'ensuivent les attaques et les tentatives d'isolement de l'autre.

A la sixième étape, chacun va alors élaborer des stratégies de menaces et de contre-menaces.

Lorsque la septième étape survient, les menaces ont sapé le sentiment de sécurité des parties, ainsi il faut neutraliser l'ennemi, via des attaques ciblées.

S'ensuit alors la huitième étape, où la destruction de l'autre a pour but de fractionner le camp adverse.

Finalement, si le dernier stade est atteint, sa propre survie ne compte plus et la seule issue est la "guerre" totale, soit faire tomber son ennemi avec soi.

Ce processus universel déchaîne chez les humains tout un pan d'émotions. On peut, par exemple, noter la souffrance, la colère, l'humiliation, la fierté, le désir de vengeance, la peur, le dégoût moral ou encore le

sentiment d'exclusion. Plusieurs solutions se présentent alors aux individus pour faire face à ces situations très désagréables. En premier lieu, le recours à la voie judiciaire est souvent préconisé. En effet, lorsque deux personnes entrent en désaccord, il devient monnaie courante d'entendre la menace suivante : "vous aurez des nouvelles de mon avocat !".

Néanmoins, il ne faut pas oublier que la justice est un organe lent, cher et complexe. Malgré une configuration qui semble de prime abord en faveur de l'une ou l'autre des parties, la finalité juridique est encore bien souvent incertaine. La plupart du temps, les citoyens s'estiment justiciables et voient dans les tribunaux un recours, qui résoudra leurs conflits et surtout leur donnera raison. Les individus sont en quête de justice et de reconnaissance.

Malheureusement, la justice des tribunaux n'est pas toujours celle qu'ils conçoivent dans leurs esprits. Les mots résonnent de manière bien différente selon les personnes. En effet, chaque individu perçoit une réalité propre, teintée par son bagage biologique, psychologique et social. Il est alors fréquent que les individus ne se sentent pas reconnus dans le processus litigieux. Cette absence de reconnaissance de la souffrance individuelle pousse des personnes à se battre encore plus vigoureusement, quitte à tout perdre. D'autres individus plus défaitistes perdent totalement confiance en la justice. C'est pour cette raison qu'il ne faudrait pas négliger le processus émotionnel en jeu, lorsqu'un mandant passe la porte d'une étude d'avocat.

Comment répondre alors d'un côté aux règles juridiques et de l'autre aux besoins humains ? La médiation se porte bonne candidate à de nombreux égards. Le recours aux outils de méditation s'est fortement développé au cours de ces dernières

années, sûrement parce qu'ils pourraient combler cette faille émotionnelle. En effet, la médiation redonne aux parties le pouvoir de décision quant à la résolution du conflit, alors que le processus judiciaire octroie ce pouvoir au juge.

La médiation a cet avantage de s'appuyer sur des ressources personnelles pour que la solution émerge des individus eux-mêmes. En laissant s'exprimer l'individualité, par essence créative, il est possible de mettre en place des solutions. Et surtout, des solutions qui conviennent aux deux parties, en laissant la responsabilité de la décision aux personnes directement concernées. La démarche se veut volontaire, ouverte, confidentielle, informative et orientée vers l'avenir. La médiation prend en compte les besoins, les ressentis et les émotions de chacun. La médiation n'est pas contraire à la justice, elle apporte une plus-value à des situations émotionnelles fortes.

Souvent la médiation est confiée à un tiers, dit neutre. Toutefois, comme l'ensemble des métiers, celui de l'avocat évolue. Il existe par exemple l'activité d'avocat-médiateur. Il est alors intéressant pour l'avocat de pouvoir utiliser des outils de médiation directement avec son mandant et/ou la partie adverse, avant même d'envisager une procédure longue et coûteuse. Cela aura pour effet d'apaiser les premiers sentiments négatifs et de donner l'indication que la problématique a été entendue.

Le recours à l'action judiciaire devrait devenir l'ultime moyen de pacifier une situation litigieuse. Ainsi, l'avocat a un rôle essentiel à jouer dans ce processus. Encourager au dialogue, à l'ouverture d'esprit et à la bienveillance sont très certainement des clés de la réussite aujourd'hui.

Maéva Bernasconi, Psychologue FSP Corporate Health Services, Vaudoise Services SA

