

Université de Montréal

D'autres voix que la sienne. Manières de se faire écouter, modes d'écoute : une étude des
marqueurs d'écoute en séances de médiation

par

Lise Higham

Département de communication

Faculté des arts et des sciences

Thèse présentée en vue de l'obtention du grade de

Philosophiæ Doctor (Ph.D.)

en communication

Août 2019

© Lise Higham, 2019

Université de Montréal

Département de communication, Faculté des arts et des sciences

Cette thèse intitulée

D'autres voix que la sienne. Manières de se faire écouter, modes d'écoute : une étude des
marqueurs d'écoute en séances de médiation

Présentée par

Lise Higham

*A été évaluée par un jury composé des personnes
suivantes*

Boris Brummans

Président-rapporteur

François Cooren

Directeur de recherche

Kirstie McAllum

Membre du jury

Sara Greco

Examinatrice externe

RÉSUMÉ

La médiation est un dispositif de gestion de différends impliquant la présence et l'intervention d'une tierce personne, médiateur ou médiatrice, dont le rôle principal est d'en faciliter la résolution. L'étude de ce type d'interactions est souvent abordée par le biais d'analyses détaillées, centrées principalement sur la dynamique des tours de parole. Le présent travail propose de décentrer cette posture et de dresser un portrait en creux des interactions, en donnant la part belle à l'écoute. Comment, en effet, les participants tentent-ils de se faire écouter, et comment marquent-ils leur écoute ?

L'ubiquité de l'écoute et son caractère spectral en font un objet d'étude évanescent, difficile à circonscrire. Pour cette raison, la présente étude vise à décrire et comprendre la manière dont l'écoute s'incarne, et ce, à travers des marqueurs d'écoute relevés lors de médiations durant lesquelles un citoyen et le représentant d'une institution tentent de régler le conflit qui les oppose. Les séances de médiation analysées sont réelles (il ne s'agit pas d'exercices). Captées en format vidéo puis retranscrites, ces données empiriques ont permis d'identifier des mécanismes d'écoute dialogique ainsi que des phénomènes clés rattachés à ces mécanismes.

L'intention ici était d'observer la différence qu'un marqueur d'écoute ou son absence est susceptible de faire dans une interaction. Il ne s'agissait donc pas de juger de la qualité d'écoute des participants en tant que telle, mais plutôt de révéler la manière dont ceux-ci réagissaient à ce qui avait été précédemment exprimé et ce qu'ils en faisaient. Autrement dit, les marqueurs d'écoute doivent être compris, selon cette perspective, comme les moyens par lesquels l'existence de certaines choses qui semblent compter pour un participant se met à aussi compter pour le ou les autres.

Parmi les phénomènes relevés se trouvent les manières de se faire écouter et les modes d'écoute des participants, mais aussi la manière dont les marqueurs d'écoute s'inscrivent dans des schémas décrits comme la trajectoire de l'écoute ou encore les boucles d'écoute. Ces boucles d'écoute et la trajectoire d'écoute rendent plus intelligible l'agentivité des humains, mais également celle des documents et des émotions intervenant dans le processus de médiation.

Étudier une séance de médiation par le biais de l'écoute permet ainsi de creuser certains concepts proposés dans les travaux portant sur la négociation, comme les notions de position et d'intérêt. L'approche CCR (constitution communicationnelle de la réalité) (Cooren, 2012) adoptée pour cette recherche permet, par ailleurs, de transcender la perspective binaire que l'on retrouve souvent dans les réflexions et analyses portant sur l'écoute (à savoir l'évaluation d'une bonne ou mauvaise écoute) et d'envisager le phénomène sous l'angle de sa performativité, dépouillée de jugements de valeur.

L'objectif d'une telle enquête est d'envisager les interactions autrement, avec un recul susceptible d'assister les médiateurs dans leur métier, et potentiellement d'autres acteurs en situation de négociation dans divers milieux organisationnels.

Mots-clés : Écoute, Médiation, CCR, Performativité, Marqueur, Boucle d'écoute, Agentivité, Trajectoire

ABSTRACT

Mediation is a conflict management process that involves the presence and intervention of an impartial third party in charge of facilitating the discussion. Studies of this type of interaction are often conducted through detailed analyses focused on the dynamics of turns of talk. This dissertation proposes to reframe this approach by favouring the detailed study of listening over speaking in interactions. How do participants make themselves heard, and inversely, how do they manifest their listening?

Listening's spectral quality, as much as its ubiquity, challenges any attempt at producing a set definition of the phenomenon. This study aims to describe and comprehend how listening materializes itself as it unfolds. It concentrates on listening markers identified in videos and transcripts produced from 27 actual mediation sessions opposing a citizen and an institutional representative. The Communicative Constitution of Reality (CCR; Cooren, 2012) approach affiliated to the Communicative Constitution of Organization (CCO) literature allows for an in-depth exploration of listening that challenges the binary model of positive vs. negative listening by choosing to observe its performativity in interactions. For example, it is shown that the absence of listening markers is not necessarily related to the absence of attention, or malevolence.

This study aims at observing how listening markers, or lack thereof, are likely to make a difference in the unfolding of a mediation session. The point here is not to judge the participants' listening quality, but rather to unpack the ways in which participants react to what has been expressed and what they do with that information. In other words, and following the CCR perspective, listening markers indicate means by which the existence of certain things that seem to count for one participant begins to count for the other(s) participant(s) and end up existing more in the interlocutive sphere.

Two dialogic listening mechanisms were identified from the analysis of the data set, and various phenomena related to these mechanisms were traced. These phenomena include ways of making oneself heard and the participants' listening modes, as well the absence of listening markers. The first mechanism, *the listening loop*, indicates a shift in one or several of the participants' listening pattern(s); the second is the *listening trajectory*. Together these mechanisms bring intelligibility to human agency as well as to that of documents or emotions that come into play during the mediation sessions.

Studying mediation sessions through listening precipitates reassessing specific notions in the field of negotiation, such as the notions of position and interests.

This inquiry considers interactions from the largely untapped perspective of listening, thereby providing insights to conducting mediations. This framework is potentially applicable to a wider range of organizational or peri-organizational areas/fields, including negotiation and decision-making.

Keywords: Listening, Mediation, CCR, Performativity, Marker, Listening Loop, Agency, Trajectory.

REMERCIEMENTS

Je remercie infiniment pour leur soutien et leur inspiration tout au long de cette aventure académique

Ma famille

Daphné Courtès, Jacques Courtès, Louise Higham, Robin Higham, Anne-Catherine Higham-Spéciel, Marguerite Strasser, Éric Spéciel, Valérie Courtès, Mélodie Daudelin-Courtès, Denise Perrier

Mes amis et ceux que j'ai rencontrés en faisant cette thèse et qui m'ont soutenu

Myriam Amzallag-Suissa, Mathieu Bardin, Amélie Belisle, Sophie Bernard, Linda Bérubé, Geneviève Boivin, Ghénima Boudjema, Boris Brummans, Danielle Buisson, Pascale Caïdor, Cynthia Croteau, Marie Ève D'amour, Hélène de Kovachich, Vincent Denault, Ariane Deveault, Youri Forestal, Stéphanie Fox, Patrick Froehlich, Benoit Gauthier, Audrey Grant, Camila Habre, Katarina Kahlmann, Florence Klein, André Ladouceur, Julie Lalonde, Valérie Lanctot-Bédard, Daniel Lutz, Althea Macdonald, Kirstie McAllum, Jennifer McLagan, Frédéric Matte, Susie O'Reilly-Lescure, Danita Rooyackers, Leila Sujir, Arnaud Soirat, Joan Traversy, Emmanuelle Walter et le département de Communication de l'Université de Montréal, l'Institut Canadien pour la Résolution de Conflits.

À défaut de pouvoir les citer par leur nom, je tiens à marquer ma très grande reconnaissance aux institutions et à tous les individus qui ont si généreusement accepté de participer à ce projet.

Je remercie tout particulièrement François Cooren, le directeur de cette thèse.

TABLE DES MATIERES

REMERCIEMENTS.....	IV
TABLE DES MATIERES	V
1. INTRODUCTION	1
2. REVUE DE LITTERATURE.....	4
2.1 Le processus de médiation.....	4
2.1.1 Les notions de conflit et de médiation : définitions, caractéristiques et historique	4
2.1.1.1 Le conflit.....	5
2.1.1.2 Les ADR.....	8
2.1.1.3 La médiation.....	10
2.1.1.4 Les participants au processus : médiateur et médiés.....	11
2.1.2 L’incarnation des valeurs du médiateur : neutralité, impartialité et multipartialité.....	12
2.1.3 La négociation, l’autre pivot de la médiation	16
2.1.4 Architecture de la médiation : le dispositif et son processus.....	19
2.1.4.1 La dimension structurelle de la médiation : mise à plat du dispositif.....	19
2.1.4.2 La dimension dynamique de la médiation : son processus	20
2.1.5 Médiation et communication	21
2.1.6 Discussion.....	24
2.2 L’écoute.....	25
2.2.1 Ce qu’on sait de l’objet d’étude : l’écoute, un état des lieux.....	26
2.2.2 Les deux courants d’étude	28
2.2.2.1 Les recherches sur la compréhension, la compétence, le comportement et la compréhension de l’écoute : une approche cognitive de la communication	29
2.2.2.2 Le courant philosophique et phénoménologique	32
2.2.2.3 L’écoute dialogique et sa dimension relationnelle.....	40
2.2.3 Points tournants ou moments charnière.....	42
2.3 Conclusion de la revue de littérature	44
2.4 Problématique.....	46

3. CADRE THEORIQUE.....	49
3.1 L'écoute.....	49
3.2 L'ethnométhodologie et l'analyse de conversation.....	52
3.3 L'approche CCO/CCR.....	60
3.4 L'écoute dialogique en médiation dans un cadre constitutif : la question de recherche.....	64
4. MÉTHODOLOGIE ET DESCRIPTION DU TERRAIN	68
4.1 Le terrain	68
4.1.1 Recherche du terrain et premiers choix.....	68
4.1.2 Le terrain retenu.....	71
4.2 Collecte des données	73
4.2.1 Enregistrements et transcriptions.....	73
4.2.2 L'apport des notes d'observation et le journal de bord.....	77
4.2.3 Entretiens.....	78
4.2.4 Sélection des données après le terrain.....	79
4.3 L'analyse des données	81
4.3.1 L'analyse qualitative	81
4.3.2 L'inspiration ethnométhodologique, l'analyse de conversation et leurs limites	84
4.3.3 Les traces d'ethnographie.....	88
4.4 Conclusion.....	89
5. ANALYSE DES DONNÉES.....	91
5.1 Analyse de Curtl	92
5.1.1 Introduction et présentation du processus	94
5.1.2 Lecture des doléances.....	95
5.1.3 Discussion des doléances	103
5.1.4 Négociation et suivi.....	121
5.1.5 En résumé	130
5.2 Analyse de la médiation de Dougl	131

5.2.1	Introduction.....	133
5.2.2	Présentation de la médiation.....	135
5.2.3	Les attentes de Doug1	137
5.2.4	Le point de vue de l'institution et la discussion entre les deux parties	148
5.2.5	Ultimes tentatives de coordination.....	161
5.2.6	En résumé	162
5.3	Analyse de la médiation de Luc.....	164
5.3.1	Présentation du processus.....	166
5.3.2	Présentation des doléances	168
5.3.3	Discussion et « plaidoirie » de Luc1	174
5.3.4	Négociation.....	187
5.3.5	Coordination	200
5.3.6	En résumé	200
5.4	Analyse de la médiation d'Anna1	205
5.4.1	Introduction et présentation de la médiation	206
5.4.2	Discussion des doléances	214
5.4.3	Négociation.....	224
5.4.4	En résumé	232
6.	DISCUSSION.....	235
6.1	Réponse à ma question de recherche	235
6.1.1	Manières de se faire écouter, modes d'écoute	236
6.1.1.1	Manières de se faire écouter	236
6.1.1.2	Les modes d'écoute	242
6.1.2	L'absence de marqueurs d'écoute.....	245
6.1.3	Les documents, les flip charts et l'écoute.....	247
6.1.4	Les boucles d'écoute et les résonnances.	252
6.1.5	La trajectoire de l'écoute, ses hors-pistes, les marqueurs d'écoute qui ralentissent et ceux qui propulsent le processus	258
6.2	Dialogue avec la revue de littérature	263

6.2.1	Position et intérêt en négociation.....	263
6.2.2	La communication en médiation.....	265
6.2.3	Facework et écoute	266
6.2.4	La part fondamentalement dialogique de l'écoute en médiation.....	268
6.2.5	L'écoute et la question d'éthique.....	269
6.2.6	Moments charnière et boucles d'écoute	271
7.	CONCLUSION.....	272
7.1	Les contributions	272
7.2	Limites de cette étude	276
7.3	Transférabilité et prolongement de recherches sur l'écoute.....	278
8.	BIBLIOGRAPHIE	279
9.	ANNEXES	X
9.1	Résumé des 4 médiations dont l'analyse est absente de la thèse	x
9.1.1	La médiation de Patty.....	x
9.1.2	La médiation de Dan.....	x
9.1.3	La médiation de Serge	xi
9.1.4	La médiation de Barb.....	xi
9.2	Tableau initial des médiations.....	xii
9.3	Approbation du comité d'éthique	xxvi

TABLE DES FIGURES

Figure 1 Cartographie du conflit (Greco-Morasso, 2008).....	5
Figure 2 Modes de gestion de conflit selon les variables de coopération et d'assurance et les dimensions intégrative et distributive. (Thomas-Kilmann, 1975, p. 972).....	7
Figure 3 Spectre des ADR selon le degré d'implication des parties en conflit et le degré d'autorité décisionnelle de la tierce personne (inspiré de Moore, 2014).....	9
Figure 4 Spectre de l'écoute/entendement.....	51
Figure 5 Vidéogramme d'une session de médiation.	74
Figure 6 Schéma de boucle d'écoute — Médiation de Curt1.....	112
Figure 7 Trajectoire de l'écoute — Médiation de Doug1 : 1re partie.....	154
Figure 8 La trajectoire d'écoute — Médiation de Doug1 : 2e partie.....	157
Figure 9 Schéma de boucle d'écoute- Médiation de Luc1 : l'assurance de Luc1	187
Figure 10 Boucle d'écoute et ses résonnances- Médiation de Luc1	203
Figure 11 Boucle d'écoute de Curt1	254
Figure 12 Boucle d'écoute- Médiation de Serge1.....	257
Figure 13 Trajectoire de l'écoute.....	259

TABLEAUX

Tableau 1 Quelques définitions de l'écoute (Worthington et Bodie, 2018).....	28
Tableau 2 Médiations retenues pour l'analyse.....	80

1. INTRODUCTION

C'est en travaillant dans la postproduction de longs métrages de fiction que la part de l'écoute dans les interactions m'a marquée pour la première fois. La lecture du scénario ne laisse pas présager de la place de l'écoute dans le film : logocentré, celui-ci apparaît comme un condensé unidimensionnel d'actions et d'actes de la parole. Une fois le tournage achevé, l'écoute est rendue visible par l'ordonnement des plans de locuteurs et d'auditeurs au montage. L'émergence visuelle de l'écoute insuffle une profondeur à la trame narrative ; le film prend de l'épaisseur et se tend comme un arc.

Écouter, comme je proposerai de le concevoir, consiste à recevoir et continuer de faire exister ce à quoi semble tenir un locuteur, que ce soit un souvenir, une situation, une émotion, ou un lieu par exemple. Je propose de renverser la perspective habituellement logocentrée des études des interactions et d'en produire une autre, plus ancrée sur l'écoute (sans pour autant ignorer la parole). Il s'agit d'étudier les interactions par le biais de l'écoute dite dialogique, une écoute qui s'incarne dans l'interaction et sur laquelle je reviendrai plus tard.

Un deuxième moyen de « rendre audible » l'écoute consistera à opter pour l'étude d'un cadre « naturel » à haute interactivité, soit celui de la médiation. La médiation est, en effet, un lieu de tension et d'attention, où chacun est présent, par choix, pour discuter d'un différend ou apaiser un conflit qui le concerne, autant le médiateur que les médiés. Comme la tension et l'attention exacerbent a priori ce type d'interactions, la médiation constitue, comme on le verra, un bassin a priori riche en marqueurs d'écoute. L'environnement de la médiation n'est cependant pas anodin dans la mesure où il est balisé par des protocoles plus ou moins chargés et formels selon les contextes.

Comment s'organisent les marqueurs d'écoute ? Que nous révèlent-ils de la médiation ? Comment l'écoute fonctionne-t-elle en médiation ? Les enjeux de l'écoute, c'est en tout cas mon hypothèse, ont des retombées sur les médiateurs comme sur les médiés, sans pour autant que ces derniers en soient toujours bien conscients. La portée de l'écoute s'avère peut-être centrale et le présent travail a pour ambition d'enquêter sur cette portée pour en souligner l'importance auprès de tous les acteurs du processus de médiation.

Étudier l'écoute revient à s'intéresser à ce qui se passe en creux dans les interactions. Elle a traditionnellement été considérée comme une expression au mieux de latence dans l'interaction. Je propose de réviser cette posture et d'aborder l'écoute comme un acte à part entière de toute conversation. Il s'agit donc d'une démarche « à rebrousse-poil » où l'écoute est à la fois une action et une réaction. Observer l'écoute dans un contexte dialogique explicitera peut-être la servitude du locuteur à la présence de l'auditeur, mais également sa dépendance envers l'attention de ce dernier (Silverman, 1998).

Mon intention est avant tout de cartographier la mécanique de l'écoute, en relevant et étudiant les marqueurs qui indiquent quand et comment les individus font exister, par une écoute réciproque, ce à quoi ils tiennent ou se mettent progressivement à tenir. Traquer l'écoute en médiation m'amènera ainsi à développer, à travers une revue de la littérature, une compréhension du processus de médiation pour ensuite cerner la notion d'écoute telle qu'elle pourra être employée dans ce contexte relationnel. Cette exploration m'amènera à présenter la notion d'écoute dialogique et celle de *turning points* (Blake, 1999) ou moments charnière que nous révèlent certains marqueurs d'écoute. Après avoir exposé la problématique de l'étude et présenté ma question de recherche, je détaillerai et justifierai le cadre théorique retenu, en proposant de croiser une approche constitutive de la communication (Cooren, 2010) avec l'ethnométhodologie (Garfinkel, 1967). Le cadre de mon terrain d'étude décrit, j'expliquerai alors la méthodologie et le type d'analyse mobilisés pour cette étude, pour enfin fournir les résultats de l'analyse.

J'identifierai ainsi non seulement les manières de se faire écouter et les modes d'écoute relevés, mais aussi des mécanismes d'écoute qui ont émergé de l'étude telle que la boucle d'écoute qui se crée au fil des tours de parole et qui atteste d'une démarche de transformation chez un participant ainsi que les résonances qui la succèdent. Je repérerai également la trajectoire générale qu'indiquent les marqueurs d'écoute dans la médiation et comment cette trajectoire permet de retracer les instances d'écoute qui font progresser ou dévier le processus de médiation.

J'analyserai aussi la façon dont les participants abordent et se positionnent dans le processus de médiation, par le biais de l'écoute. Ceci me permettra d'observer s'il existe un lien entre l'écoute et la manière dont les participants règlent le différend, selon s'ils se laissent guider

par leur position ou leur(s) intérêt(s) (communs). Se pencher sur le versant aural des interactions en médiation permettra aussi d'identifier ce que j'appelle les moments de méta-écoute où les participants discutent de la stratégie d'écoute à adopter pour les différents moments d'une séance. En s'accordant sur la forme d'écoute à prendre, les participants créent ainsi un espace propice à accueillir le point de vue de l'autre. En somme, la méta-écoute ouvre la voie vers une bonne disposition à reconnaître ce qu'un interlocuteur (humain ou non) exprime. Écouter peut ainsi être perçu comme un acte de courage, mais également comme le moyen de faire écouter.

Comme nous le verrons, aborder les interactions en médiation par le biais de l'écoute met en exergue la manière dont ce qui est exprimé est reçu par les interlocuteurs, et, dans cette perspective, ce à quoi ces interlocuteurs tiennent. En s'émancipant d'une position logocentrée, l'agentivité des émotions, mais aussi celle des artefacts (comme celle des documents) ressort et nous informe sur ce qui importe aux participants et sur ce qui fait une différence dans l'interaction.

Dans un premier temps, je dresserai une revue de la littérature existante sur la médiation et l'écoute pour dégager les contributions de la présente étude. Ceci me permettra d'identifier un cadre théorique approprié qui m'amènera à élaborer une question de recherche. J'expliquerai ensuite la méthodologie mobilisée et le terrain retenu pour ensuite mener quatre analyses de médiations. Enfin, les résultats des analyses seront présentés ainsi que les contributions, limites et transférabilités de l'étude dans la recherche sur la médiation et l'écoute. Commençons donc par explorer les travaux sur la médiation et l'écoute.

2. REVUE DE LITTERATURE

Afin de prendre toute la mesure de l'écoute en médiation, il semble nécessaire d'abord de faire un état des lieux des travaux qui existent sur la médiation et l'écoute pour ensuite mettre en exergue les enjeux qui les rejoignent. Tout en maintenant une position ancrée dans une perspective communicationnelle et relationnelle, il s'agira, dans un premier temps, de découvrir les diverses strates de la médiation, pour ensuite parcourir les recherches dans le domaine de l'écoute, pertinentes à la médiation et enfin se pencher sur la notion de « moments charnière ».

2.1 Le processus de médiation

La médiation fait partie d'un arsenal de dispositifs regroupés sous l'acronyme A.D.R (*Alternative Dispute Resolution*, connu en français sous le nom de « règlement des différends ») qui a pour vocation de faciliter la résolution de différends entre parties en conflit, qu'il s'agisse d'individus, de groupes, d'institutions, de communautés ou même de nations. Même si chaque situation est censée dicter a priori le déroulement du processus de médiation qui l'aborde, certaines constantes ressortent de la littérature. Je présenterai donc, dans un premier temps, les caractéristiques générales de la médiation. Suivra une réflexion sur deux notions essentielles à cette pratique : la neutralité/impartialité et la négociation, deux concepts clefs de l'architecture du dispositif.

Nous observerons comment chacune d'elles évolue dans les différentes étapes qui constituent la médiation dans son fonctionnement processuel. Fort de tous ces enseignements, il sera ensuite possible d'intégrer la dimension communicative de la médiation dans la réflexion en examinant la place des émotions, du *facework* (Goffman, 1967), mais aussi des actes de parole et de l'argumentation dans ce type de situation.

2.1.1 Les notions de conflit et de médiation : définitions, caractéristiques et historique

Avant de préciser la notion de médiation, il convient de comprendre ce qu'est un conflit, l'élément déclencheur de la médiation. Ceci permettra d'expliquer la notion d'ADR dans laquelle on trouve la médiation dont il sera ensuite question.

2.1.1.1 Le conflit

Greco-Morasso (2008) propose une définition du conflit qui prend pour appui les diverses définitions proposées dans *the dictionary of Conflict Resolution* (Yarn, 1999). Elle y retrouve deux concepts récurrents et successifs : dans un premier temps, il s'agit de concevoir le conflit comme une incompatibilité (C2) de relation (R) entre deux parties (P1 et P2) et, d'autre part, comme une hostilité (C1) entre ces deux parties. L'incompatibilité entre les deux parties (individus, groupes, organisations, ou autre) ne bascule pas systématiquement en conflit hostile. Certaines incompatibilités se résorbent d'elles-mêmes, chacun finissant par trouver son compte sans nuire à l'autre.

Greco-Morasso (2008) élabore le schéma temporel suivant dans l'escalade du conflit (*figure 1*).

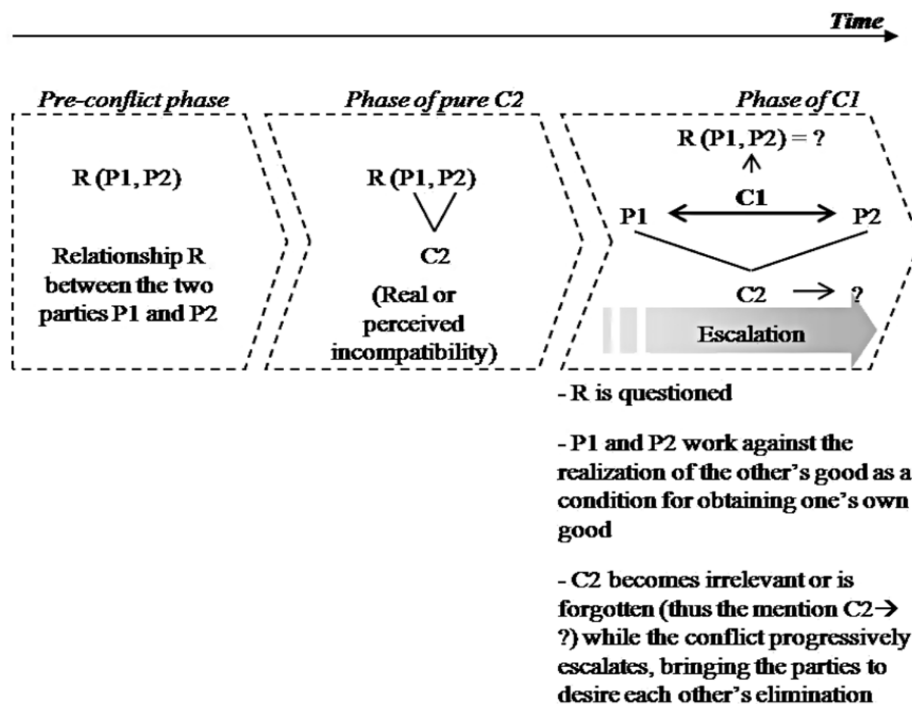


Figure 1 Cartographie du conflit (Greco-Morasso, 2008)

Ce schéma nous permet de mieux comprendre les dynamiques engagées dans l'évolution de la relation entre les acteurs. À l'origine du conflit, on trouve, en effet, une relation, avec, au minimum, une intersection des parcours des deux parties. Plus généralement, cette relation explique la démarche de résolution de conflit, une démarche par laquelle le médiateur est censé

se pencher sur l'étape « pre-conflict phase », celle où la relation n'était pas encore éprouvée, pour y retrouver des éléments, altérés dans la situation de conflit, qui ont un temps été liants. La collecte de ces éléments permet, selon Greco-Morasso (2008), d'aider les parties en conflit à rétablir une relation, des parties qu'elle nomme, à ce stade, des « co-arguers ». La notion de relation, exprimée par le préfixe « co- », est ici centrale. La relation entre les parties peut, par ailleurs, être profonde comme elle peut être superficielle. Une fois le conflit « géré », certaines parties ne se croiseront plus, tandis que d'autres seront amenées à partager un milieu de travail ou de vie au quotidien. La nature des relations peut donc varier du tout au tout.

En situation de conflit, les individus adoptent généralement différentes postures. Le recours à la violence physique étant découragé dans la majorité de nos sociétés contemporaines, d'autres moyens ont été déployés au fil du temps et selon les circonstances. Kilmann et Thomas (1975, 1977) identifient ainsi cinq modes de gestion de conflit qu'empruntent les individus (*Figure 2, ci-dessous*). Partant des travaux sur les styles de management de Blake et Mouton (1964), ils appliquent ces styles à la gestion de conflit. À partir de deux variables, l'assurance et la coopération, cinq profils de gestion de conflit ressortent : la concurrence, la collaboration, l'évitement, l'accommodement et le compromis. Ces comportements sont souvent identifiables en médiation. Il est important toutefois de se rappeler que la médiation n'est pas systématiquement conflictuelle dans la mesure où il arrive qu'elle fonctionne plus comme une mise à plat d'une situation peu claire. Dans ce cas, elle sera plutôt vécue comme une négociation.

Comme Greco-Morasso (2008) l'explique par son schéma du processus de conflit (*figure 1*), la relation d'incompatibilité entre les deux parties n'est pas forcément conflictuelle. Il peut, en effet, s'agir d'un différend que les deux parties parviennent à aborder et surmonter en maintenant un faible niveau de tension. L'intensité de l'incompatibilité à gérer s'exprimera sous forme de négociation ou résolution de problème. Tout ceci varie selon la nature des différends et des circonstances, mais également de leur niveau d'escalade (si une hostilité s'installe entre les parties). Morrill et King Thomas (1992) distinguent ainsi trois niveaux d'escalade dans les doléances—le grief, le conflit et la dispute—décrits par ces auteurs de la manière suivante :

A grievance refers to a preconflict or first “volley” stage in which a person or group reacts to a real or perceived violation of a set of norms, rules, or individual or societal standards. Conflict involves the exchange of grievances (“volleys”) either directly or indirectly between individuals or groups. Disputing occurs when conflicts draw third-party intervention and become a public matter. (p. 404)

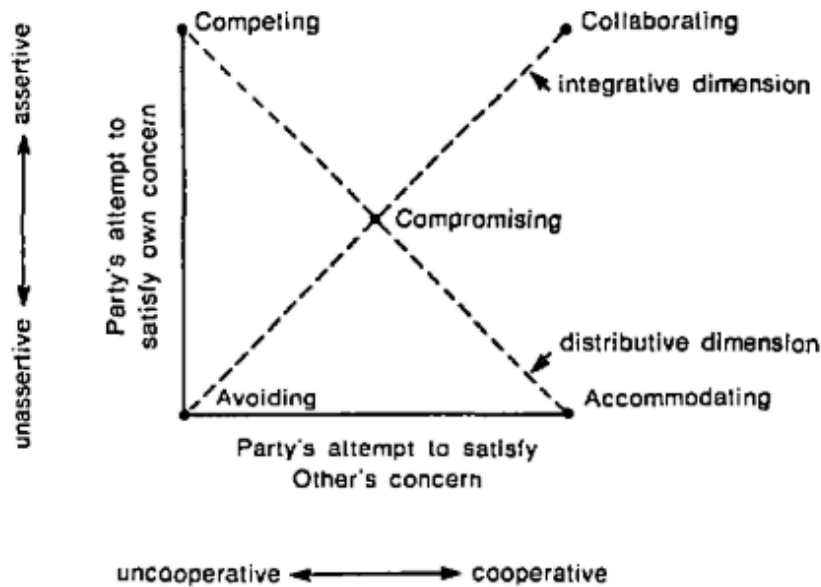


Figure 2 Modes de gestion de conflit selon les variables de coopération et d'assurance et les dimensions intégrative et distributive. (Thomas-Kilmann, 1975, p. 972)

Ce qui est à retenir ici, plus que les noms des niveaux, ce sont les niveaux eux-mêmes, et le fait qu'arrivé à un certain degré de tension (« disputes »), une tierce personne intervient dans le conflit, qui devient alors « une préoccupation publique ».

Trois critères permettent d'identifier ces niveaux de doléance : 1) selon leur visibilité extérieure (par les individus non concernés par le litige), 2) selon les niveaux d'autorité impliqués (importants ou non) et enfin 3) selon l'agressivité qui y est engagée (à quel prix est-ce qu'une partie est prête à se disputer). Morrill et King Thomas (1992) ont ainsi réalisé une étude impliquant les différents niveaux d'escalade de litiges (grief, conflit, dispute) selon les trois critères cités et en sont venus à identifier sept types de gestion de conflit : 1) l'évitement, 2) la négociation conciliatoire, 3) les représailles couvertes, 4) la discipline, 5) les représailles ouvertes 6) la mobilisation d'une tierce partie, 7) la tolérance (Annexe 5.1, p. III). L'intérêt

porté dans le présent travail se rapporte à l'option 6) de ce modèle de gestion de conflit, à savoir la mobilisation d'une tierce partie.

Il est utile de noter que lorsqu'une tierce personne intervient, le conflit est déjà bien souvent engagé et potentiellement cristallisé, ce qui indique que cette personne n'a pas forcément suivi le conflit depuis ses origines. Elle est donc invitée à intervenir sans connaître a priori l'historique et les racines des doléances des parties en présence (Haynes et Haynes, 1989). La mobilisation d'une tierce personne dans la gestion du conflit marque aussi généralement la gravité du désaccord. Deux voies sont alors possibles pour résoudre le conflit « pacifiquement » : la voie juridique, ou bien hors du système juridique par « l'Alternative Dispute Resolution » (ADR). Il est important de noter que la signature d'une entente ou la décision d'un juge ou d'un arbitre n'implique pas systématiquement la fin d'un conflit. Un conflit mal résolu peut rejaillir plus tard.

2.1.1.2 Les ADR

Les ADR existent depuis des millénaires de manière informelle et connaissent un engouement et une institutionnalisation croissante depuis une trentaine d'années (Della Noce, 2002 ; Galanter, 2005 ; Greco-Morasso, 2011 ; Morrill, 2017 ; Stipanowich, 2004). Morrill (2017) explique cet engouement en invoquant le concept d' « interstitial emergence », un concept qui synthétise, selon lui, l'émergence des pratiques ADR :

As I use the concept, interstitial emergence begins with pragmatic innovation of alternative practices among informal networks of players in overlapping organizational fields as they respond to real or perceived institutional failure and delegitimation. (p.12)

Morrill décrit les trois temps qui marquent cette émergence : (1) un premier temps, dit d'innovation (recours à des processus différents à cause du dysfonctionnement du système opérant, comme l'a mis en évidence la Pound Conference de 1976 (Sander, 1976, Della Noce, 2002)), (2) un second, dit de mobilisation, où une mise en pratique et une popularisation du nouveau processus s'établit, et enfin (3) un troisième, dit de structuration, où s'institutionnalise le dispositif.

À l'heure actuelle, nous en serions ainsi à l'institutionnalisation (Sourdin, 2014) : des programmes universitaires émergent et les ADR deviennent un champ d'études qui n'était en encore que peu répandu il y a vingt ans, si l'on en croit l'état des lieux présenté dans l'ouvrage *Mediation Research* publié en 1989 par Kressel et Pruitt. La recherche, très active sur le sujet, n'est cependant pas uniforme. Certains aspects sont privilégiés (le rôle du médiateur, la neutralité, par exemple), ainsi que certaines manières d'étudier la médiation (moins de travaux empiriques qui suivent le déroulement des médiations à travers la transcription des tours de parole) et certains types de médiation (familiale bien plus que sociale).

L'ADR regroupe, par ailleurs, une palette de dispositifs de communication ou « design » (Aakhus, 2007) pour résoudre les conflits comme l'arbitrage, la médiation, la conciliation, ou la facilitation (Sander, 1976, 1985 ; Applebey, 2009). Ces divers modes varient en fonction du type d'implication de la tierce personne et de l'implication des parties dans la résolution de leur conflit. Selon cette perspective, la négociation, qui ne prévoit pas [forcément] de tierce partie, se situe à une extrémité du spectre, tandis que la voie juridique, où la tierce partie contrôle l'issue du conflit [sous la forme d'un procès], se situe à l'autre. Entre les deux, et dans l'ordre croissant d'implication d'une tierce partie dans la prise de décision se situent la facilitation, la médiation/conciliation, ainsi que l'arbitrage/ombudsman, qu'on peut visualiser sous la forme d'un spectre (*figure 3*).



Figure 3 Spectre des ADR selon le degré d'implication des parties en conflit et le degré d'autorité décisionnelle de la tierce personne (inspiré de Moore, 2014)

Une autre manière de catégoriser les ADR est de distinguer les modes facilitants des modes évaluatifs, comme le proposent Kovach et Love (1998) à la suite de Riskin (1994, 1996). Lorsque la tierce personne est amenée à juger, décider ou encore donner son opinion, il s'agit d'un mode évaluatif, un mode qui concerne l'arbitrage ou le litige (procès). Par contre, lorsque la tierce personne est amenée à faire collaborer ou communiquer les parties afin de produire un consensus, les modes sont alors jugés comme facilitants, des modes que sont la facilitation et la

médiation (encore appelée, parfois, conciliation et ce même si certains auteurs distinguent quand même les deux). Même si le résultat est sensiblement le même, les paramètres peuvent changer. En somme, (1) soit les parties en conflit gèrent leurs différends sans aide extérieure (négociation), (2) soit une tierce personne intervient sans prendre de décision (facilitation, médiation), ou encore (3) la tierce personne a le dernier mot quant à la résolution du conflit (arbitrage, ombudsman ou procès).

2.1.1.3 La médiation

Si la médiation répond souvent à un besoin de désengorger le système juridique et résoudre des différends dans des délais et à des coûts moindres, elle permet également aux parties de façonner une solution plutôt que de la subir. Dans d'autres cas, la voie de la médiation correspond à une volonté d'émancipation (« empowerment ») des parties en conflit. Il peut aussi s'agir d'un vœu de régler un différend hors système juridique. La médiation est ainsi un processus tenu pour volontaire par lequel des parties en litige tentent de coconstruire, à moindre coût et en collaboration avec une tierce personne, une entente pouvant les satisfaire. Cette pratique permet aux parties en conflit de ne pas avoir à se soumettre à la décision d'un tiers (arbitre ou juge), comme c'est le cas en arbitrage ou dans le cadre un procès.

L'entente qui peut émaner du processus de médiation cristallise sur papier les décisions qui auront été prises. À partir de sa signature, cet accord deviendra une référence qui pourra être ainsi invoquée au besoin¹. En somme, la médiation telle qu'elle apparaît dans les données de cette thèse pourra se définir ainsi : « Mediation is assistance to two or more interacting parties by third parties who (usually) have no authority to impose an outcome » (Kressel et Pruitt, 1989 dans Wall, Stark et Standifer, 2001, p. 370). Cette définition est très générale et la médiation dans certains domaines peut prendre une forme plus proche de l'arbitrage. Mais qui sont les acteurs impliqués dans une médiation ?

¹ Il est à noter que les ententes sont parfois orales uniquement.

2.1.1.4 Les participants au processus : médiateur et médiés

Officiellement, le rôle du médiateur tend à être présenté d'une manière assez générique. Selon le code d'éthique de l'institut de médiation et d'arbitrage du Québec (IMAQ)² :

Le médiateur est indépendant, impartial, neutre et garant d'un processus confidentiel. Il doit s'assurer du libre consentement des parties et de leur capacité à prendre des décisions. Tout au long du processus, il doit donc tenir compte :

- des besoins et des intérêts des parties ;
- de la volonté et de l'implication des parties ;
- de la confidentialité du dossier.

Le tout en conformité avec le droit, l'équité et les règles de l'art. (p. 3)

Suivant une perspective communicationnelle, Putnam (1989) décrit le médiateur de la manière suivante :

Mediators are primarily facilitators who control the communication process between the two sides. Mediators control topics of interaction, provide advice to both parties, offer proposals, and help the two parties to save face. Thus, mediators function as communication counselors by clarifying and interpreting complex issues, providing background information, setting up the agenda, and focusing the interaction. (p. 177)

La réalité de la pratique est cependant plus floue et dépend du contexte de médiation, des parties en conflit et du médiateur lui-même. Pour Wall et Dunne (2012), la médiation s'organise en ajustant la situation conflictuelle du moment aux objectifs déterminés en accord avec les parties en conflit. Typiquement, le médiateur cadre et dirige le processus dans cette voie, veillant à amener la situation dégradée du présent vers une issue concoctée avec les parties en conflit. Toutefois, il est important de noter que cette vision homogène du médiateur, telle qu'elle est présentée dans les deux définitions ci-dessus, peut être remise en question, notamment dans le cas de médiations concernant certains cas de violence conjugale (Landrum, 2011) ou de violence pendant les séances (Raines et Choi, 2016) où un cadrage plus serré paraît alors nécessaire.

² <http://imaq.org/wp-content/uploads/2014/08/Code-ethique-des-mediateurs19-avril-2007.pdf>

Concernant les médiés, il peut s'agir de deux individus, dans le cas d'une médiation de voisinage, ou bien d'un couple, dans une médiation de divorce. La médiation peut aussi impliquer une organisation et un individu dans le cas d'une copropriété et d'un de ses habitants, par exemple, ou bien encore un citoyen et une institution ou un commerce dans le cas d'une médiation au tribunal des petites créances. Il est impossible de dresser l'inventaire complet de toutes les parties impliquées dans les médiations. Ce que nous pouvons constater, c'est qu'il peut y avoir deux parties ou plus, et que chaque partie peut être constituée d'un individu ou plus, ou encore du porte-parole d'un groupe ou d'une organisation.

2.1.2 L'incarnation des valeurs du médiateur : neutralité, impartialité et multipartialité.

L'éthique de la médiation et, plus précisément ici, la question de la neutralité et de l'impartialité du médiateur constituent un premier axe de réflexion pour cerner ce processus. Le principe de neutralité s'inscrit, en effet, au cœur même de cette pratique dans la mesure où il s'agit d'un des piliers du rôle de médiateur (voir la définition du médiateur citée plus haut [IMAQ]). Ce principe est systématiquement invoqué au début des médiations : c'est même l'un de ses fondements. Heisterkamp (2006) note ainsi que le terme « neutralité » est évoqué 35 fois dans le guide de pratique professionnelle de la « Society of Professionals in Dispute Resolution » (1987).

Mais qu'est-ce que la neutralité ? Concept un peu fourre-tout, on lui attribue, selon Jacobs (2002), des synonymes tels que : non-partisan, impartial, équidistant, sans biais, juste, équilibré, égal, sans préjugé, etc. Peut-on, pour autant, employer de manière interchangeable les notions de neutralité et d'impartialité ?

Moore (2014) distingue la neutralité de l'impartialité de la manière suivante :

Impartiality refers to the absence of bias or preference in favour of one or more negotiators, their interests, or the specific solutions that they are advocating. [...] In many ways, a more accurate definition of impartial is "multipartial" or "omnipartial", in that mediators are involved with and concerned about how to help achieve satisfaction of all parties' issues and interests. (p. 36)

S'agissant de neutralité, il écrit :

Neutrality refers to the relationship or behaviour between the intermediary and disputants. Often, independent mediators have not had any previous relationship with disputing parties, or at least they have not had a relationship from which they could directly and significantly benefit. [...] Neutrality also means that the mediator does not expect to obtain benefits or special payments from one of the parties as compensation of favours in conducting the mediation. (p. 36)

Cette distinction devient plus explicite quand il décrit comment le médiateur doit se présenter aux parties en conflit :

[...] he or she should explain to the parties that he or she is neutral regarding the relationships with the involved parties, and impartial concerning the views on issues that will be discussed or potential outcomes. (p. 312)

Pour Moore, la neutralité du médiateur concerne donc sa relation aux parties en conflit tandis que l'impartialité du médiateur concerne sa relation entre les individus et les sujets abordés.

Picard (2016) les distingue, pour sa part, de la manière suivante :

The insight mediator commits to being impartial and not to favour one party over another. But the mediator can never be totally “neutral”. We all have preferences and unconscious biases that emerge from our cultural and social backgrounds that influence how and what we hear and thus what we understand. For this reason, the mediators, by his or her very presence, change the parties’ interactions and, in turn, this changes the conflict dynamic. (p. 59)

Ainsi, si l'impartialité concerne la relation du médiateur avec les parties, la neutralité semble ici, selon Picard, plus l'affaire du discours intérieur et réflexif de chacun (et ici du médiateur). Le défi est de ne pas laisser l'absence de neutralité jouer sur l'impartialité. Picard (2016) ne cherche pas à rendre invisibles les valeurs et points de vue intérieurs du médiateur, la tierce personne ne pouvant être neutre, mais se devant, en revanche, d'être impartiale. Cette nuance, qui peut être interprétée comme un aveu de faiblesse, représente un défi central pour le médiateur.

Avec Picard (2016), la distinction concerne le discours intérieur du médiateur et celui qu'il doit manifester envers son environnement. La neutralité prend une tournure plus intérieure, l'impartialité devenant la façade dont il est attendu du médiateur d'afficher à travers ses

interventions. Dans les deux cas, les balises de neutralité et d'impartialité du médiateur doivent lui permettre de mener équitablement le processus, sans jamais nuire au contenu de la discussion. Lorsque la posture neutre et impartiale du médiateur n'est pas franchement ressentie, la confiance des parties en conflit tend à flancher, ce qui risque alors de faire dérailler le processus.

Le processus de médiation nourrit ainsi un paradoxe entre le comportement attendu du médiateur—un comportement censé être impartial et relativement détaché—et le fait que, pour faire avancer le processus, il lui soit requis d'être engagé et actif vis-à-vis du processus lui-même (Cobb et Rifkin, 1991 ; Stancombe et White, 2005). Afin de maintenir cette impartialité, Jacobs (2002) repère, à ce propos, trois types de tactiques employées par les médiateurs : le questionnement, la reformulation, et le résumé. Il constate que ces tactiques sont loin d'être neutres, mais qu'elles servent à gérer la neutralité, par le biais de l'*implicature*. L'*implicature*, une notion qu'il emprunte à Grice (1975), correspond à l'expression de messages communiqués de manière indirecte, verbalement ou non. Il s'agirait, en quelque sorte, d'opter pour le parcours le plus impartial aux dépens du plus court et pratique pour arriver au consensus. Le parcours impartial serait donc plus long, mais plus efficace en médiation.

Un autre marqueur de neutralité et d'impartialité se traduit par l'*alignement* et l'*affiliation* (Stivers, 2008) que le médiateur peut manifester par rapport à ce qu'expriment les deux parties. Dans une étude menée sur le « storytelling », Stivers note ainsi que pendant que le locuteur raconte une histoire, l'auditeur peut envoyer des marqueurs d'alignement ou d'affiliation par rapport à son discours. Pour Stivers, l'alignement (par exemple, en disant « mm » ou « ouais ») signifie qu'il accepte son rôle d'auditeur et manifeste, par un hochement de tête, qu'il est en train de suivre et comprendre les dires du locuteur.

Dans une réflexion sur le rôle du thérapeute, certains chercheurs en psychologie, comme Stancombe et White (2005), ont creusé, pour leur part, la notion de multipartialité, proposée par Anderson et Goolishian (1988). Selon Stancombe et White,

The canonical status of “multi-partiality” is reflected by the narrative-oriented therapists Epstein and Loos (1989, p. 416) who maintain that therapists “must develop a position that simultaneously respects all the views of all the participants”.
(p. 331)

Or, ces auteurs remarquent que les thérapeutes (en position de médiateurs ici) ont tendance à prendre position en reformulant certains propos et en ignorant d'autres. Les auteurs concluent que : « [...] multi-partiality may be heard as judgment, and, moreover, that multi-partiality paradoxically demands judgment. » (p. 348).

On peut donc supposer que la multipartialité requiert, dans ces conditions, la conscience et l'acceptation de son propre jugement (bon sens) de médiateur, tout en enjoignant ledit médiateur à disposer de manière responsable de ce même jugement. Notons que certains médiateurs préfèrent employer le terme d'omnipartialité (Diaz, 2008), qui renvoie sensiblement à la même idée que celle de multipartialité, dans un contexte de médiation interculturelle, en tout cas.

Si les chercheurs s'accordent sur l'idée que la neutralité/impartialité/multipartialité totale est inatteignable, et peut-être même non souhaitable, il n'en reste pas moins qu'indépendamment de toute rationalité, elle demeure simultanément une valeur de base et un idéal structurant de la médiation. L'impartialité représente, en quelque sorte, la clef pour gagner la confiance des parties en conflit, confiance sans laquelle le processus ne semble pouvoir fonctionner (Kolb, 1985 ; Horowitz, 2007 ; Wang, 2015). La notion de multipartialité replace l'impartialité dans l'arène des valeurs à suivre plutôt que de la poser comme un idéal à atteindre. Le médiateur est investi d'une partialité « responsable »³ et peut ainsi répondre aux attentes des parties en conflit sans pour autant leur faire miroiter des idéaux fonctionnant comme des principes atteignables.

Les notions de neutralité et d'impartialité apparaissent fondamentales en médiation et s'expriment autant par l'argumentation et la discussion critique que par des gestes et des modes tels que l'affiliation, l'alignement, l'*implicature* ainsi que dans les choix de reformuler, questionner et résumer. La médiation donne donc a priori à chaque médié l'occasion de retrouver sa parole, exprimée à travers celle du médiateur. La confiance des médiés (envers le

³ Lorsque je l'interrogeais sur la question de l'impartialité du médiateur, une médiatrice familiale, a répondu que, dans les cas de médiation de divorce, elle déclare toujours être partielle envers l'enfant ou les enfants dans le divorce, une position de principe qui reçoit systématiquement l'aval des parents (itw 18/07/2017),

médiateur et entre eux) est ainsi liée à l'impartialité du médiateur. Sans cette confiance, les participants risquent de ne pas s'engager assez dans le processus et d'amoinrir les possibilités d'une issue au différend (Horowitz, 2007 ; Poitras, 2009, 2013).

Reste également la question du médiateur qui veille aux intérêts de la partie qu'elle sent la plus fragile, ou la moins informée, pour prendre une décision. L'impartialité peut ici être éprouvée, de l'aveu même de certains médiateurs, qui ressentent le devoir de protéger un participant, notamment dans des situations de divorce (Cobb et Rifkin, 1991 ; Dingwall et Greatbatch, 1993).

Je retiendrai donc, pour cette thèse, la vision de Picard (2016) qui entend la neutralité comme le point de vue personnel du médiateur tandis que l'impartialité et la multipartialité renvoient à la manière dont le médiateur se comporte envers les médiés.

2.1.3 La négociation, l'autre pivot de la médiation

Un second concept central de la médiation est celui de la négociation, dont les genres varient plus ou moins selon le type de médiation. Nombre de chercheurs se sont penchés sur les types de médiation qui existent et les classent selon certains critères. Donohue (2006) et Greco-Morasso (2011) les répartissent de la manière suivante : (1) la justice réparatrice (2) la médiation familiale (divorce) (3) la médiation citoyenne ou communautaire (scolaire, médical, voisinage, environnemental, organisationnel), (4) la médiation de travail (syndicale) (5) la médiation commerciale (bâtiment et financière) et (6) la médiation interculturelle (souvent internationale). Cette classification fluctue selon les chercheurs et les pays, en plus d'être en continuelle évolution.

Selon le type de médiation, la manière de résoudre le conflit sera envisagée différemment et l'on parlera ainsi de négociation distributive ou intégrative (Carnevale et Isen, 1986 ; Roloff, Putnam et Anastasiou, 2003). Dans une négociation distributive, chacun tente de récupérer pour soi la part la plus importante possible d'un produit ou bien d'une valeur donnée. En négociation intégrative, la solution recherchée reflètera un désir de produire une solution qui créera la plus grande valeur, le plus grand bien-être pour toutes les parties impliquées dans la négociation. En somme, la négociation distributive peut profiter à l'une des parties en conflit au détriment de

l'autre et de la relation entre les deux parties. La négociation intégrative, au contraire, va chercher à profiter aux deux parties tout en préservant leur relation.

Le contexte de la médiation détermine souvent le genre de négociation (distributive ou intégrative), en particulier lorsqu'il s'agit de savoir si les parties en conflit seront ou non amenées à se revoir et à maintenir une relation. La médiation aux petites créances, par exemple, tend à être plus distributive tandis que celle de voisinage s'avère davantage intégrative. Lorsqu'il prend connaissance des enjeux des parties en conflit, le médiateur découvre, dans un premier temps, le genre de négociation (distributive ou intégrative) qu'il va ainsi pouvoir mener. Dans un second temps, le médiateur peut choisir une approche de médiation propice à la négociation qui aura lieu (Alexander, 2008). Celle-ci tendra, par exemple, vers une médiation dite transformative (Bush et Folger, 2005) ou narrative (Winslade, Monk et Cotte, 1998) lorsque le médiateur sentira que le processus présente le potentiel de « transformer » la relation entre les parties en conflit.

Certaines médiations prendront donc une direction plus distributive (ancrée sur les positions) alors que d'autres s'engageront dans une voie plus intégrative (cherchant à créer un intérêt commun à partir des intérêts de chacun). De même, les individus peuvent avoir une approche soit plus ancrée sur leur position, soit plus tournée vers la recherche d'intérêts communs. On comprendra, dès lors, qu'une des premières préoccupations du médiateur est de cerner si les médiés eux-mêmes défendent une position ou cherchent à assurer un intérêt (commun) (Fisher, Ury et Patton, 1981). Le médié campé sur une position peut être animé par une émotion (sentiment de vengeance, peur ou colère, par exemple) et, dans ce cas, aura du mal à collaborer avec les autres participants (médiateur et autre(s) médié(s)). Il aura tendance à ne pas mettre en arrière-plan son point de vue pour écouter celui de son interlocuteur (Cloke, 1993). Certains participants parviennent, par contre, à se détacher de leur position et à adopter un comportement qui va plutôt dans le sens d'une défense de leurs intérêts, et parfois même des intérêts de tous.

Très souvent, le médiateur cherchera à aider les individus à passer d'une manière de négocier positionnelle à une négociation basée sur les intérêts ou encore sur les relations entre les individus (Moore, 2014). Winslade (2006) redéfinit la notion d'intérêt en termes de « discursive positioning » dans le cadre de médiations narratives. Il explique ainsi que la

médiation narrative permet aux participants de décaler leurs discours positionnels vers un discours qui comprend également la position de la partie adverse.

En revanche, une médiation basée sur une perspective distributive engagera souvent la présence d'avocats ou d'experts dans le domaine des conflits (syndicalistes, spécialistes en droit du travail). Dans ces cas, la résolution du conflit passera par une médiation de type « expert advisory » (Alexander, 2008) ou « settlement mediation » (Welsh, 2004) ou med-arb⁴ (Kovach et Love, 1998 ; Stipanowich, 2004). Ainsi, dans bien des cas, les parties en conflit ne cherchent qu'à trouver un accord financier ou commercial, selon ce qu'ils recherchent comme solution (Kovach, 2005).

Ces deux manières dont la négociation en médiation s'appréhende façonnent ainsi les relations des parties. Selon le contexte, mais aussi selon l'objectif des parties en conflit, la résolution du conflit par la médiation peut favoriser le cheminement depuis le conflit cristallisé à une situation d'échanges plus apaisée grâce à l'argumentation. Greco-Morasso (2011) ouvre ainsi la voie à l'interprétation d'une médiation (qui aboutit) selon sur une vision argumentative :

[A]rgumentation strongly contributes to the fulfillment of the pragmatic goals of the interaction scheme of mediation: the successful change in attitude of the parties who learn to be co-arguers becomes the condition of a happy outcome of the mediation process. (p. 261)

En reprenant l'idée de Greco-Morasso et en l'appliquant aux interactions en général en médiation, et non uniquement à l'argumentation, on peut suivre la progression dans la relation entre les parties en dispute depuis la fermeture vers la prise en compte du point de vue de l'autre, que ce soit dans un contexte d'argumentation ou non. En effet, le non verbal et même les actes de parole non argumentatifs peuvent contribuer à ce cheminement, tant qu'il y a une volonté d'entendre l'autre. Cette transition de disposition des parties en conflit depuis la dispute vers la

⁴ La définition du med-arb (un diminutif de *mediation-arbitration*) proposée par The Jackson ADR Handbook est la suivante : « this is a hybrid process which provides that if no settlement can be agreed at the mediation, the parties may invite the mediator to act as arbitrator to determine the dispute and make an award that will be binding or non-binding as agreed by the parties. » (Blake, Browne and Sime, 2016, p. 209)

co-argumentation n'est cependant ni systématique ni nécessaire en médiation, quel que soit le type de négociation (distributive ou intégrative) engagé.

Comme la question de l'impartialité, celle de négociation est donc centrale au dispositif et intrinsèquement liée, comme nous l'avons vu, à la communication verbale (actes de paroles et argumentation) et non verbale (marqueurs non verbaux d'alignement ou d'affiliation). Mais comment observer la nature et le fonctionnement d'une médiation ?

2.1.4 Architecture de la médiation : le dispositif et son processus

Deux perspectives complémentaires cadrent a priori la médiation : (a) une première, plus structurelle, qui permet une mise à plat de ses différents engrenages, et (b) une seconde, plus processuelle, qui, au contraire, va permettre de l'aborder dans sa dimension dynamique.

2.1.4.1 La dimension structurelle de la médiation : mise à plat du dispositif.

Herrman, Hollett et Gale (2006) proposent un modèle qui permet une vision générique du fonctionnement de la médiation selon quatre rouages : (1) la prémédiation (2) la médiation (3) les retombées à court terme de la médiation et (4) les retombées à long terme de la médiation. Les auteurs ont intégré dans leur modèle une revue de littérature fouillée des travaux concernant chacune des caractéristiques de ces quatre rouages. Au cœur de chacune, des variables (les caractéristiques du conflit, du médiateur, ou des parties en conflit, pour n'en citer que quelques-unes) s'expriment et jouent sur l'étape en cours et les suivantes.

En prémédiation, le médiateur rencontre chacune des parties en conflit, séparément. Cette étape n'est pas systématique à tous les types de médiation. Vient ensuite l'étape de la médiation pendant laquelle les trois acteurs se réunissent et tentent de trouver un terrain commun suffisamment stable pour produire une entente (écrite ou orale). Les deux dernières étapes du processus (post-médiation à court et long terme) n'ont pas toujours lieu et ne concernent plus tous les acteurs, puisque le médiateur n'est pas impliqué (pas forcément en tout cas) dans ces étapes dites de « bilan ». Ici, les parties se retrouvent et évaluent leur situation depuis l'entente qu'ils ont établie en médiation, et reprennent des éléments qui nécessitent d'être révisés.

Les deux premières parties du dispositif (prémédiation et médiation) méritent d'être explicitées. En prémédiation, le médiateur tente de recueillir les éléments qui constituent le

conflit à partir des rencontres qu'il aura eues avec chacune des deux parties, en personne ou bien par téléphone. C'est ici que le médiateur peut évaluer la situation d'une manière générale et établir avec chacun un rapport de confiance. Ce rapport sera ensuite confronté à l'épreuve de la rencontre elle-même. L'impartialité du médiateur devient alors capitale. La dynamique de « coalition » qui peut s'installer à ce moment peut, en effet, compromettre tout le processus (Simmel, 1896 ; Taylor & Van Every, 2014).

Afin d'anticiper cet écueil, le médiateur passe en revue les règles d'interaction à suivre pendant la prochaine étape (ne pas couper la parole, respecter la confidentialité des propos, ainsi de suite) et rappelle son rôle de facilitateur impartial. L'étape de médiation (2) en tant que telle varie selon les types de médiation. En ce qui concerne les médiations de travail, très couteuses, les séances se font majoritairement en une journée. En médiation familiale, au Québec, cinq séances gratuites sont proposées aux parties en conflits (Loi 65, 1997), ce qui permet plus de temps de réflexion et une certaine flexibilité financière. En médiation citoyenne, le processus peut se conclure dès la prémédiation et se révéler bénéfique ou bien s'étaler sur des mois, tout comme en médiation organisationnelle. Aux petites créances, la médiation est limitée à une heure.

2.1.4.2 La dimension dynamique de la médiation : son processus

En ce qui concerne la seconde perspective de médiation (dynamique), soit son processus même, on peut citer d'abord le dictionnaire *Larousse* (2013) qui retrace la racine du terme « processus » au terme latin *procedere*, « aller vers l'avant, progresser ». Le dictionnaire offre ainsi deux définitions qui correspondent au présent contexte :

- 1) Enchaînement ordonné de faits ou de phénomènes, répondant à un certain schéma et aboutissant à quelque chose.
- 2) Suite continue d'opérations, d'actions constituant la manière de faire, de fabriquer quelque chose. (p. 886)

Dans le cas de la médiation, l'objectif ou « la fabrication » en jeu est celle d'un accord écrit ou oral entre les deux parties adverses (Moore, 2014). Les opérations ou actions correspondent ainsi a priori aux étapes de prémédiation, médiation et post-médiation (Herman, Hollett et Gale, 2006) si l'on observe le processus dans son ensemble.

En choisissant une lentille grossissante pour observer la médiation de plus près, les actions ou opérations deviennent des actes de paroles, des gestes ou des moments plus précis au sein même d'une des étapes (prémédiation ou médiation, par exemple). Ici, les arguments avancés par le médiateur ou les parties en conflit constituent les actions. Ainsi, face au modèle statique de mise à plat de Herman, Hollett et Gale (2006), un second axe vient compléter le cadre de la médiation : il s'agit d'une vision plus dynamique et processuelle du dispositif de résolution de conflit.

2.1.5 Médiation et communication

La communication, constitutive de toute médiation (Haynes, 1989 ; Greco-Morasso, 2011), fait l'objet de travaux couvrant une multitude de facettes du processus. Avant d'évoquer quelques-unes d'entre elles, il convient de présenter comment la notion de communication est généralement conçue dans cette littérature, ce qui nous permettra, par la suite, de contraster cette acception avec la manière dont cette notion est développée dans le cadre théorique plus loin. S'inspirant d'une perspective processuelle de la communication, Millen (1994) identifie ainsi quatre caractéristiques de la communication en médiation, à savoir, la *coordination*, la *négociation* (politique), l'*émergence de sens*, et le *contexte*, qu'il illustre par des extraits de cas.

La *coordination* renvoie, selon Millen (1994), à la notion d'émergence de sens à travers la communication, non par le partage de sens, mais par l'organisation interpersonnelle entre les participants. La notion d'*émergence de sens* souligne ainsi le fait que la communication est un processus continu. Bien sûr, le sens de la communication varie selon le *contexte* et la notion de négociation politique met en relief le fait que toute communication est sensible et influence l'environnement social. En somme, pour Millen (1994) la communication est un processus continu dans les interactions humaines en médiation. Ce processus est soumis à la négociation et sensible au contexte, qui dépend de la coordination de sens entre les individus. Je retiendrai en particulier la notion de production continue de sens par la communication pour délimiter le cadre théorique de ce projet. Je l'aborderai dans la partie consacrée au cadre théorique, en évoquant l'approche constitutive de la communication. Néanmoins, la vision de la communication comme processus pose une limite importante dans la mesure où elle tend, de mon point de vue, à être anthropocentrique et à restreindre quelque peu le cadre de la médiation.

En effet, la taille de la salle, la disposition du mobilier, la présence d'objets, de documents ou bien leur absence peut exprimer une intention ou un manque d'égard. Dans la perspective proposée par Millen (1994), la dimension artefactuelle et architecturale semble ainsi atrophée et mériterait plus de considération. Je propose donc d'ouvrir la perspective de Millen en changeant de focale « communicative », une focale moins anthropocentrée.

Parmi les facettes communicationnelles dans les interactions en médiation, les émotions sont également à considérer. Jones et Bodtker (2001) mettent en exergue leur influence, exposant ainsi leur apport au processus. Jones (2006) décrit trois compétences nécessaires au médiateur pour gérer les émotions de personnes en conflit : (1) la capacité de décodage des émotions (le médiateur identifie l'émotion, par exemple la colère) (2) savoir faire reconnaître l'émotion vécue par des questions incitatives (« Que ressentez-vous ? »). Enfin, elle identifie une troisième compétence qui consiste à faire évoluer l'expérience émotionnelle en facilitant la réévaluation de la situation et de l'émotion (3) (« Est-ce que ce comportement fonctionne pour vous ? »).

On comprend ainsi combien le médiateur peut en apprendre sur la situation en décelant les émotions qui la constituent pour ensuite intégrer les informations qu'elles renvoient afin de faciliter le processus. Les émotions constituent ainsi, selon Jones (2006), une strate fondamentale de la communication en médiation. Cependant, on notera que Jones (2006) n'étudie que le rôle du médiateur. Or, Kaukoomaa, Peräkylä et Ruusuvuori (2015) montrent comment l'allocutaire peut modifier la trajectoire esquissée par le locuteur et comment, ensemble, ils peuvent ainsi réajuster continuellement leurs émotions au cours d'une conversation.

On imagine combien ceci peut être exacerbé dans un contexte tendu comme la médiation. Kaukoomaa, Peräkylä et Ruusuvuori (2015) ajoutent que les interlocuteurs communiquent en affichant sciemment et même stratégiquement des positions pendant leurs interactions⁵. En somme, les émotions sont, en quelque sorte, en constant « remodelage » au

⁵ Cette étude est conduite dans un contexte autre que la médiation et dans des conditions contrôlées (les participants discutent pendant leur repas du midi).

cours de l'interaction. Selon leur réception, l'auditeur prête attention à l'émotion que lui renvoie son interlocuteur, et ce, de manière plus ou moins consciente. Ainsi, dans l'observation du fonctionnement des processus de médiation, il paraît incontournable d'analyser les émotions, aussi bien chez le médiateur que chez les médiés.

Une autre manière d'aborder la communication en médiation est par la voie du *facework* (traduit par « figuration », en français). Reprenant cette notion élaborée par Goffman (1967) Littlejohn et Dominici (2006) proposent de l'appliquer à la médiation. Définissant le *facework* comme « a set of coordinated practices in which communicators build, maintain, protect, or threaten personal dignity, honour, and respect. » (P. 234), le *facework* se discernerait selon trois niveaux : personnel, relationnel et systémique. Il évolue aussi bien dans chaque tour de parole, qu'au sein d'une conversation, ou dans un regroupement de conversations que les auteurs nomment épisode, ou encore que dans le « scénario de vie » de l'individu, d'une relation ou d'un système (ou organisation). Les auteurs (2001) identifient ainsi cinq caractéristiques de la communication positive, dans une situation de conflit ou non, et situent le *facework* au centre. Les quatre caractéristiques satellites sont la collaboration, la capacitation, la gestion du processus et l'existence d'un environnement sécuritaire.

Par ailleurs, l'argumentation constitue un autre élément clef de la communication en médiation. Elle est qualifiée par Van Eemeren et Grootendorst (2004) comme « part of an explicit or implicit discussion between parties who try to resolve a difference of opinion (that may be implicit) by testing the acceptability of the standpoints concerned » (p. 21). Sans que ce mode de communication soit toujours aussi apaisé que le suggère cette définition, l'argumentation constitue ainsi l'une des dimensions essentielles des échanges interpersonnels, ancrée dans le langage.

Pourtant, Jacobs et Aakhus (2002) remettent en question sa présence dans le contexte de la médiation. Il existe, selon eux, trois modes opératoires de rationalité en médiation qui ne répondent pas aux mêmes attentes : thérapeutiques, de discussion critique et de négociation. L'hypothèse du mode opératoire thérapeutique est de concevoir le conflit comme le résultat d'un malentendu entre les parties en conflit ou encore comme un manquement au respect du point de vue de l'autre, malentendu ou manquement qui peut être rectifié par la médiation, laquelle pourra mettre en avant les vraies sources des différends. La résolution apparaît ainsi lorsque

chacun reconnaît le point de vue de l'autre.

Selon ces mêmes auteurs, le modèle dominant en médiation est celui de négociation (bargaining). Ce modèle reposerait ainsi sur ce que veulent les parties en conflit et non sur ce qu'ils croient. Ici, il s'agit donc d'arriver à trouver un terrain commun. Enfin, le modèle de discussion critique suppose que le différend résulte d'un désaccord relatif aux faits et aux valeurs. C'est la nature publique qui va permettre aux parties en conflit d'échafauder une résolution à travers la co-construction d'une solution issue des valeurs communes. L'argumentation est particulièrement présente dans le modèle de discussion critique et présente à une moindre échelle dans les deux autres. L'étude de Jacobs et Aakhus (2002) démontre la tendance des médiateurs à privilégier les modèles thérapeutiques et de négociation au prix d'une approche de discussion critique où l'argumentation serait plus présente. On pourrait imaginer que le modèle varie en fonction du type de médiation.

2.1.6 Discussion

Cette revue de littérature sur la médiation a ainsi mis en lumière plusieurs enjeux à considérer dans le cadre d'une recherche sur l'interaction et plus précisément sur l'écoute en contexte de médiation. Le choix de résoudre le conflit par la médiation apporte donc un cadre essentiel à cette étude, notamment le caractère volontaire de cette démarche. Cette caractéristique trouve son équivalent dans l'écoute, comme nous le verrons plus loin. Écouter est, comme nous le verrons, un acte délibéré, tout comme le choix de s'en remettre à une tierce personne, ce qui revient à renoncer à une certaine autorité en sa faveur. Cette tierce personne est alors investie d'une autorité, mais également d'une mission, non seulement celle de faire parler, mais aussi celle de faire écouter l'un et l'autre. La tierce personne sert ainsi à *faire exister et reconnaître* le point de vue de l'un, mais aussi celui de l'autre. Ce travail prendra des colorations différentes en fonction du type de négociation dans laquelle s'engage le processus : intégratif ou distributif, et si les participants défendent avant tout une position ou un intérêt.

Dans cette revue de littérature, j'ai également abordé la question de l'impartialité et de la neutralité du médiateur, deux aspects de son travail sur laquelle repose a priori la confiance des parties en conflit. Parmi les différentes manières de définir les deux notions, on notera l'approche de Picard (2016) pour qui le rôle du médiateur suppose un comportement impartial

envers les parties en conflit sans pour autant nier le fait que chacun ait un point de vue et a sa propre opinion sur une situation ou un autre individu. Le médiateur n'est ainsi pas neutre (il a ses opinions), mais il se doit a priori de rester impartial dans les gestes qu'il pose et les paroles qu'il prononce. Stancombe et White (2005), reprenant Epstein et Loos (1989), iront jusqu'à parler de multipartialité, une multipartialité où le médiateur doit adopter un comportement marquant un certain respect du point de vue de chacun. Pour ces deux auteurs, une telle attitude requiert de la tierce personne qu'elle accepte son propre jugement de médiatrice. On peut imaginer que ces nuances pourront jouer sur l'écoute de chacun, médiateurs comme médiés.

Je me suis enfin attardée à décrire l'architecture de la médiation et l'importance de l'étudier à travers deux axes, un premier statique et structurel et le second dynamique et processuel. Il ne suffit pas, en effet, de concevoir la médiation comme un mode de résolution de conflit (Herman, Hollett et Gale, 2006), encore faut-il l'aborder comme un processus composé d'évènements planifiés et non planifiés, ouvrant à une vision plus processuelle de cette pratique. Ces deux axes sont complémentaires et permettent, comme nous le verrons, de donner de la profondeur aux marqueurs d'écoute en médiation.

J'aborderai l'aspect communicationnel de la médiation plus amplement dans le cadre théorique, mais j'ai déjà ici proposé de suivre les interactions en médiation dans une perspective constitutive de la communication. Il s'agit, à présent, de déplier les facettes de l'écoute pour en comprendre le mécanisme, mais aussi les caractéristiques constitutives avant de les mettre en relation avec les enjeux de la médiation que je viens de décrire.

2.2 L'écoute

L'écoute a toujours été un caillou dans la chaussure des chercheurs. Insaisissable malgré son ubiquité, elle résiste à toute définition formelle (Bodie & al, 2008). Glenn (1989), inspirée par un travail précédent de Wolvin et Coakley (1985), s'est penchée sur cinquante définitions académiques de la notion pour en retirer sept caractéristiques (perception, attention, interprétation, réponse, mémoire, parole prononcée, signal visuel) sans pour autant proposer de définition elle-même. En somme, depuis environ 80 ans, l'écoute suscite un intérêt grandissant et de plus en plus varié (Bodie, 2013). La complexité interactionnelle de ce phénomène fait l'objet de recherches dans de nombreux domaines aux frontières poreuses. Théorisée dans des

champs aussi différents que la sociologie et la politique (Bickford, 1996 ; Dobson, 2010, 2012, 2014), la psychologie (Bavelas, 2000, 2002, 2011 ; Levinson, 2016), la musique (McRae, 2015), les études organisationnelles (Lloyd, Boer et Voelpel, 2015), la philosophie (Corradi-Fiumara, 1990) ou encore la communication (Bodie, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2018) ; Wolvin, 2010 ; Worthington et Fitch-Hauser, 2016), elle se définit souvent selon le contexte (Socha & Pitts, 2012) dans lequel elle est observée.

Comme nous le verrons, les réflexions théoriques et empiriques sur l'écoute ont connu un parcours singulier, dont quelques points saillants méritent d'être mentionnés pour donner des repères et comprendre les orientations actuelles. L'ouverture relativement récente du champ d'observation de l'écoute résulte, en partie, de sa contamination par le champ dialogique dans le cadre d'études sur les interactions, entre autres.

2.2.1 Ce qu'on sait de l'objet d'étude : l'écoute, un état des lieux

Un des défis principaux des études sur l'écoute est de parvenir à en donner une définition adéquate. À la suite d'une conférence en 1996, l'*International Listening Association* (ILA) produit la définition suivante : « Listening is the process of receiving, constructing meaning from, and responding to spoken and/or non-verbal messages » (Wolvin, 2010, p. 9). Cette proposition de l'ILA englobe bien plus que la simple écoute puisqu'elle implique écoute, réflexion et réponse, bien souvent exprimée par un acte de parole. L'ILA offre ainsi une description très pragmatique et mécanique du phénomène qui a l'avantage d'être générique et l'inconvénient corolaire de manquer de précision. Bodie, Worthington, Imhof et Cooper (2008) modèleront en trois étapes successives (« *presage, process et product* ») l'écoute suivant cette définition, comme nous le verrons plus loin.

Pour la philosophe Corradi-Fiumara (1990), l'écoute est

not simply an activity of applied thinking in which, with a minimal amount of personal involvement, one occupies oneself with an object of study; it is, on the contrary, a procedure whose authentic advancement depends upon one's possibility to re-enter one's own self. (p. 115)

Ici, l'écoute est décrite comme un acte engagé qui implique la réflexivité de l'auditeur, sa dimension plus physiologique et mécanique étant implicite tandis qu'est soulignée sa

dimension phénoménologique. Pour Lipari (2014), l'écoute s'envisage presque aussi philosophiquement:

We will examine listening as a holistic embodied process and expand our definition of listening to include non-auditory phenomena, and we will also do some damage to atomist separations between phenomena such as language and thought, speaking and listening, inner and outer, and past, present, and future time. (p. 50)

Je détaillerai son approche plus loin, car elle alimentera, avec la définition de l'ILA (Wolvin, 2010), l'approche de l'écoute dialogique que je compte adopter.

Bodie et Worthington (2018) rassemblent dans un tableau les différentes définitions de l'écoute selon plusieurs théories de la communication (*Tableau 1*, ci-dessous).

L'ensemble des définitions énumérées concerne cependant des approches principalement post-positivistes et contraste vivement avec les définitions offertes par Corradi-Fiumara (1990) ou Lipari (2014). Ces dernières auteures abordent, en effet, la notion sous un angle plus philosophique ou phénoménologique, un angle absent des approches théoriques de la communication commentées par Worthington et Bodie (2018).

Author	Year	Definition
Tucker	1925	An analysis of the impressions resulting from concentration where an effort of will is required
Rankin	1926	The ability to understand spoken language
Nichols	1948	The comprehension of expository materials presented orally in a classroom situation
Barbe & Meyers	1954	The process of reacting to, interpreting, and relating the spoken language in terms of past experiences and a future course of action
Brown & Carlson	1955	The aural assimilation of spoken symbols in a face-to-face speaker-audience situation, with both oral and visual cues present
Barbara	1957	A definite, usually voluntary, effort to apprehend acoustically
Spearritt	1962	The active process involved in attaching meaning to sounds
Barker	1971	The selective process of attending to, hearing, understanding, and remembering aural symbols
Weaver	1972	A process that takes place when a human organism receives oral data; the selection and retention of aurally received data
Kelly	1975	A rather definite and deliberative ability to hear information, to analyze it, to recall it at a later time, and to draw conclusions from it
Steil <i>et al.</i>	1983	Consists of four connected activities – sensing, interpreting, evaluating, and responding
Wolff <i>et al.</i>	1983	A unitary-receptive communication process of hearing and selecting, assimilating and organizing, and retaining and covertly responding to aural and nonverbal stimuli
Wolvin & Coakley	1988	The process of receiving, attending to, and assigning meaning to aural stimuli
Brownell	1994	An overt behavior that conceptualizes the teaching and training process
ILA	1996	The process of receiving, constructing meaning from, and responding to spoken and/or nonverbal messages
Cooper	1997	Listening competency means behavior that is appropriate and effective. <i>Appropriateness</i> means that the content is understood, and <i>effectiveness</i> deals with the achievement of interactive goals.
de Ruyter & Wetzels	2000	(As perceived by customers) A set of interrelated activities, including apparent attentiveness, nonverbal behaviors, verbal behavior, perceived attitudes, memory, and behavioral responses.
Bostrom	2011	The acquisition, process, and retention of information in the interpersonal context

Source: Glenn (1989) and Wolvin and Coakley (1988).

Tableau 1 Quelques définitions de l'écoute (Worthington et Bodie, 2018)

2.2.2 Les deux courants d'étude

Je présenterai ici deux courants d'étude de l'écoute en communication en Amérique du Nord, un premier courant issu de la psychologie, avec des travaux positivistes et post-positivistes, souvent prescriptifs, et un second, né d'une tendance plus philosophique, phénoménologique et constitutive, souvent associée à des travaux plus spéculatifs. Dans la

première, on trouve des travaux à la fois théoriques et empiriques tandis que la deuxième s'incarne plus, jusqu'à présent, dans des travaux purement théoriques et spéculatifs.

2.2.2.1 Les recherches sur la compréhension, la compétence, le comportement et la compréhension de l'écoute : une approche cognitive de la communication

Au cours des dix dernières années, le chercheur Graham Bodie s'est donné pour mission de synthétiser les champs de recherche en écoute, produisant des articles sur l'historique, les courants (Keaton, Bodie et Keteyian, 2016) et la théorisation (Bodie, 2009) de l'écoute, tout en proposant aussi des études empiriques, souvent quantitatives (Bodie et Fitch-Hauser, 2010 ; Jones, Bodie et Hughes, 2016 ; Vickery, Keaton et Bodie, 2015), sur certains aspects de l'écoute, tels que le « mindfulness » (généralement traduit par *pleine conscience*) ou l'écoute active (Vickery, Keaton et Bodie, 2015 ; Jones, Bodie et Hughes, 2016). Un aperçu de l'histoire des études sur l'écoute révèle une trajectoire particulière, très ancrée, paradoxalement, sur la lecture au tout début et sur une certaine manière assez clinique d'observer le phénomène.

Wolvin (2006) retrace l'origine des travaux sur l'écoute à Nichols (1948) qui, comme d'autres après lui, a œuvré à identifier les capacités d'écoute de ses étudiants grâce à des tests basés sur la lecture et la mémorisation. Selon Bodie (2008), ce type de recherche quantitative et empirique axé sur le traitement de données (reçues) marque le champ jusque dans les années 60. Nombre de travaux empiriques se concentrent alors sur la manière de recevoir les paroles de l'interlocuteur (« listening comprehension ») qui abordent l'écoute à travers l'intelligence, les capacités d'écoute et la mémoire humaine. À partir des années 70, les recherches se complexifient et tentent d'identifier les qualités et comportements jugés nécessaires à une « bonne écoute ». Bodie (2008) voit ici une nette tendance vers les études sur la performance de l'écoute, le non verbal et des travaux émergent sur les liens entre les compétences d'écoute, la motivation et la performance au travail.

Enfin, toujours selon Bodie (2008) et Worthington et Bodie (2018), les dernières décennies auraient connu l'émergence de travaux sur l'écoute tournés vers les différences individuelles de comportement face à l'écoute, tels que l'écoute empathique, les styles d'écoute préférés de l'auditeur, ou encore son appréhension ou anxiété à interagir. La revue de littérature historique de Bodie permet de repérer les différentes préoccupations selon les époques parmi un

ensemble d'études essentiellement quantitatives. Ici, bon nombre de données sont recueillies à partir de questionnaires, de tests en laboratoire avec des populations très souvent estudiantines ou bien ciblées dans des milieux déterminés (au travail par exemple). Ces études ont enrichi les connaissances et la compréhension de l'écoute dans des milieux sociaux et permis le développement de méthodologies de recherche propres à cet objet. Il existe depuis peu un recueil de recherche sur l'écoute (Worthington et Bodie, 2018) qui regroupe 65 types de tests et modes d'évaluation d'écoute.

Parmi ces travaux sur l'écoute mobilisant des perspectives essentiellement positivistes, on retrouve de nombreuses études sur l'écoute en milieu professionnel (Lloyd, Boer et Voelpel, 2015 ; Mishima, Kubota et Nagata, 2000 ; Kubota, Mishima, Nagata, 2004), en particulier sur les effets de l'écoute active. Ces effets sont ainsi étudiés afin d'améliorer les conditions de travail et réduire le niveau de stress des employés. Les travaux sont basés sur des questionnaires papier ou en ligne à partir de forums de discussion.

D'autres études encore s'intéressent aux types d'écoute (Watson, Barker & Weaver, 1995) : les auditeurs sont classés selon leur disposition d'écoute, à savoir une disposition tournée vers le contenu, le temps, les personnes ou l'action. D'autres encore vont explorer l'évolution de la manière d'écouter en fonction de l'âge (Wolvin, Coakley et Halone, 1996). Comme je l'avais noté plus haut, ces travaux empiriques ont la particularité d'être effectués (principalement) sur des populations d'étudiants et étudiantes universitaires (Bavelas et coll., 2000 ; Bodie, 2012 ; Witkin & Trochim, 1997). Plus récemment, des travaux sur la dimension relationnelle de l'écoute viennent s'ajouter à ce courant principal (Pecchioni & Halone, 2000 ; Halone & Pecchioni, 2001). Ces travaux aussi se font souvent en laboratoire et mobilisent, des approches quantitatives.

Il existe aussi des travaux qualitatifs dans ce courant, même s'ils sont largement minoritaires. Par exemple, on retrouve l'étude de Philips (1999) qui se penche sur l'écoute active dans une séance de thérapie et un jeu de rôles en formation à la médiation. À partir d'une analyse de conversation, l'auteur démontre comment les compétences d'écoute active telles que, par exemple, la reformulation, sont loin d'être neutres et jouent sur l'évolution du récit de la dispute. L'étude de Philips croise le terrain de Jacobs et Aakhus (2002), Jacobs (2002) et Aakhus (2003) avec cependant un objet de recherche plus psychologique (l'écoute active), tandis que les deux

autres chercheurs s'intéressent plutôt à l'argumentation.

Dans le même courant de recherche, Burnside-Lawry (2010, 2012) a mené une étude sur les compétences d'écoute en milieu organisationnel. Elle a observé les pratiques d'écoute de deux multinationales et de leurs parties prenantes lors de rencontres de différents types. Son travail repose sur une méthode mixte, avec des données issues d'entretiens semi-dirigés, d'observation, de documents et d'archives. De cette recherche, Burnside-Lawry a développé un questionnaire de compétence d'écoute organisationnelle. On notera toutefois que ce travail repose sur la perception d'écoute des individus et non sur l'écoute elle-même pendant les rencontres.

Même si ces travaux représentent une branche très active de la recherche dans le domaine de l'écoute, elles demeurent souvent cantonnées à des milieux contrôlés (transcriptions de jeux de rôle ou séances de thérapie), ou à des laboratoires, comme, par exemple, les travaux de Bavelas, qui rendent compte des émotions associées à l'écoute, mais aussi des effets de co-construction entre l'auditeur et son interlocuteur, que cette co-construction soit d'ordre verbal ou non verbal (Bavelas, Coates et Johnston, 2000, 2002 ; Bavelas, Gerwing et Healing, 2014). Ces chercheurs se penchent ainsi sur l'apport des gestes et expressions faciales dans la co-construction d'une histoire. Comme ils le montrent, les histoires sont façonnées par les paroles, mais aussi par les gestes et expressions des participants des dyades étudiées. En démontant les mécanismes qui sous-tendent les interactions, la dynamique entre participants est mise à nue et offre des clés importantes à la compréhension de l'écoute dialogique dans des milieux empiriques.

Récemment, Bodie a tenté un rapprochement avec le courant plus philosophique, notamment par un dialogue avec Lipari (2010 ; Bodie et Crick, 2014). Mais dans l'ensemble, le modèle de l'écoute qu'ont développés Bodie et al. (2008) contraste vivement avec l'approche philosophique. Ici, l'écoute est mise à plat en trois blocs distincts et séquentiels depuis la prédisposition à l'écoute (« presage » en anglais) au produit en passant par le processus. L'aspect constitutif de l'écoute reste ainsi en arrière-plan, au sens où l'on s'intéresse assez peu à la manière dont l'écoute participe activement à l'émergence, la construction ou la continuation de quelque chose qui fait l'objet d'une discussion, que cette chose soit, par exemple, un sujet dont on débat ou une émotion que l'on ressent. Or, d'autres affirment, comme nous allons le

voir, que l'écoute est en changement perpétuel et mérite, à ce titre, d'être observée dans sa dimension dynamique et constitutive. En fait, la notion de modèle ou méta modèle de l'écoute est irrecevable selon l'approche philosophique, qui revendique une vision plus holistique et moins cloisonnée (Lipari, 2014).

2.2.2.2 Le courant philosophique et phénoménologique

L'approche philosophique de l'écoute concerne autant son caractère processuel que son ontologie et son aspect constitutif. Les chercheurs qui s'identifient à cette approche s'intéressent généralement à la dimension éthique de l'écoute (Lipari, 2014 ; McRae, 2015 ; Shotter, 2009), à ses qualités rhétoriques (Ratcliffe, 1999 ; Stewart, 1983), ainsi qu'à son potentiel à la fois sournois et ludique, comme ce qu'on appelle, en anglais, l'« eavesdropping », soit l'écoute secrète (Gimpert & Drucker, 1997, Ratcliffe, 2005). Lipari (2004, 2010, 2014) consacre plusieurs travaux à l'éthique de l'écoute tandis que Ratcliffe (1999, 2005) étudie la notion d'écoute rhétorique et démontre comment les individus réagissent et se positionnent face aux paroles qu'ils entendent.

Ratcliffe (1999) analyse des exemples issus de la lecture, expliquant comment certaines de ses étudiantes lui déclarent qu'elles refusent de lire les travaux d'une auteure parce que celle-ci s'adresse essentiellement aux femmes blanches plutôt qu'aux femmes en général, et qu'elles ne se sentent donc pas interpellées. Une autre étudiante déclare qu'elle refuse de lire une auteure parce qu'elle s'adresse, selon elle, uniquement aux femmes noires et qu'elle se sent exclue, car elle aurait voulu que l'auteure s'adresse à toutes les femmes en général. Ce positionnement rhétorique problématise une écoute issue de la lecture, dans ce cas, mais pourrait être appliqué tout autant à une situation orale.

Récemment, l'écoute tend à ne plus être abordée indépendamment de la parole, de la pensée, des gestes, du non verbal et de la relation interpersonnelle (Lipari, 2014), comme cela peut être souvent le cas dans les travaux sur l'écoute selon une perspective plus psychologisante. Cette division tranchée entre l'écoute et la parole, qui peut se justifier par un besoin de s'affranchir de l'hégémonie du logos, s'est graduellement estompée dans les deux courants, surtout celui cognitif, pour trouver une conception plus holistique. Pourtant, cette conception holistique de l'écoute dans la relation n'est pas nouvelle. Lipari (2014) précise ainsi que cette

conception trouve, en fait, son origine il y a deux millénaires.

Another untapped reservoir of holistic thinking about listening comes from the grammarian tradition of Sphota, [...] developed in Bhartrhari and Patanjali, for whom speech, hearing and knowledge are interrelated (p. 100).

Lipari cite également Heidegger pour qui la pensée occidentale semble si obsédée par la parole que les humains auraient non seulement oublié d'écouter les autres, mais aussi d'écouter le langage lui-même.

En somme, l'écoute n'est pas abordée de manière isolée dans les perspectives philosophiques et, surtout, elle est appréhendée de manière constitutive. Floyd (2010) part ainsi du principe que l'écoute dialogique est éthique en tous points et à tout moment et qu'elle est à prescrire contre l'écoute monologique. Shotter (2005) nuance ce point de vue en citant Bakhtine :

With a monologic approach (in its extreme pure form) *another person* remains wholly and merely an *object* of consciousness, and not another consciousness. No response is expected from it. No response is expected from it that could change anything in the world of my consciousness. Monologue is finalized and deaf to other's response, does not expect it and does not acknowledge in it any force. (Bakhtine, 1984, pp. 292–293) (p.104)

Certaines prises de parole seraient ainsi monologiques et ne concevraient pas d'espace de réponse, mais faut-il pour autant déplorer que ces prises de parole restent sourdes à la réponse de l'autre ? On peut a priori en douter.

Il convient, en effet, de réhabiliter certains aspects de l'écoute monologique, comme le fait implicitement un auteur comme Peters (1999). Lorsqu'un individu prête attention à un discours dans un documentaire, par exemple, il ne peut pas, par définition, en altérer le cours et n'est pas forcément lésé par cette impossibilité. Ici, la prise de parole de l'auditeur se fera dans un deuxième temps (si elle se fait), et souvent indirectement. Ces moments monologiques ne sont donc pas, a priori, à déplorer. Au contraire, ce sont des épisodes indispensables à la construction de l'esprit critique de chacun et des relations interpersonnelles. Certains désignent cette écoute comme « non collaborative », dans la mesure où l'auditeur se contente de décrypter les informations qu'il reçoit sans participer interactivement à une conversation (Buck, 2010).

D'autres, comme Schober et Clark (1989), vont distinguer les auditeurs en deux catégories : l'« *addressee* », qui partage des expériences ou connaissances communes avec l'interlocuteur et l'« *overhearer* » qui ne fait que recevoir des informations sans interagir avec celui qui s'exprime. D'autres encore vont tenir compte de la voix intérieure ou *daïmon* (Corradi-Fiumara, 1990 ; Lipari, 2014 ; Shotter, 2008) de chacun et de la polyphonie dont peut être imprégné un monologue. À travers le monologue peuvent ainsi transparaître les paroles d'une tierce personne. En parlant, je peux, par exemple, être animée par les propos de ma voisine, ou d'un auteur que j'ai lu. Il en est de même avec l'écoute dans la mesure où je peux entendre des voix autres que celles de mon interlocuteur à travers ses propos. D'autres voix peuvent ainsi résonner à travers mon écoute, et ce, même dans un discours de type monologique. C'est ce que Cooren (2010 b et c) nomme des effets de ventriloquie, le monologue, dans sa forme absolue, n'existant pas, puisque tout acte de parole est susceptible d'être habité par les paroles d'autres acteurs.

Au-delà des désaccords entourant les notions de monologue et de dialogue se dessine, par ailleurs, une seconde nuance éthique de l'écoute. L'aveuglement des bienfaits de l'écoute tend à éblouir les esprits au point d'en faire oublier les contours ambigus. Parmi les situations opaques de l'écoute, citons, par exemple, celles où un auditeur pousse le locuteur à confesser des secrets ou à avouer des choses. De la célèbre espionne Mata-Hari à un employé qui manipule son collègue pour lui soutirer des informations confidentielles, l'écoute navigue parfois dans des eaux troubles. Lipari illustre cette ambiguïté par le mot *pharmakeon* qui désigne à la fois le remède et le poison (Derrida, 1972 cité dans Lipari, 2014 p. 233). Ainsi, le même produit peut guérir ou tuer selon son utilisation. On pense, par exemple, au serpent dont le venin peut être fatal ou bien être transformé en sérum et sauver des vies. Ces propriétés divergentes, issues d'un même produit, ou ici d'un même processus, sont régulièrement omises dans les études sur l'écoute (Lipari, 2014).

La notion de malentendu en est un autre exemple pratique, couramment mal considéré. Lipari (2014) réhabilite le malentendu, en explicitant ses qualités transformatives, créatives ou même la possibilité d'enseignement qu'il offre. Les qualités humoristiques des malentendus sont sans doute les plus reconnues et exploitées :

- Tournesol* Oui, messieurs, dans une bonne demi-heure, si tout va bien, notre fusée se posera sur le sol de la Lune, à l'endroit que j'ai choisi : le cirque Hipparque...
[...]
- Dupond* Le cirque du Parc ?... Tiens, ça c'est épatant ! Il y a longtemps que nous n'avons plus été au cirque, pas vrai Dupont ?
- Dupont* Oui, chic... Mais j'ignorais qu'il y avait un cirque sur la Lune !... Vous le saviez, vous, capitaine ?
- Haddock* Si je le savais ?... Bien sûr. Tout le monde sait cela !... J'ai même appris qu'ils avaient besoin de deux clowns... Vous feriez parfaitement l'affaire !

(Hergé, 1954, p. 18)

Un dernier versant de l'éthique de l'écoute, traité par certains chercheurs et qui jouxte celui de l'ontologie, est la reconnaissance de l'autre (altérité). Lipari (2014) choisit d'y consacrer un article en traitant de la relation entre Buber et Levinas, deux spécialistes de la question, qui semblent, selon elle, avoir paradoxalement manqué d'écoute l'un envers l'autre (Lipari, 2004) et donc d'engagement à reconnaître l'altérité. Elle nous rappelle quatre apports de la philosophie dialogique à l'éthique de la communication, à savoir :

(a) acknowledging radical alterity, (b) decentring egoistic subjectivity, (c) privileging the ethical obligation, and (d) emphasizing the constitutive over the symbolic dimensions of communication. (p. 127)

Alors que Buber (1923) s'intéresse à la relation intersubjective, Levinas (1971) se préoccupe de « the transcendence of being through the ethical relation with the 'face' of the other » (Lipari, 2004, p. 126). Pour Levinas, *je* suis responsable de *l'autre*, quelle que soit sa façon d'être avec moi. Je me subordonne, me dévoue à l'autre. Selon Buber, en revanche, tout commence par la relation à l'autre et le fait que chacun a le potentiel de donner à l'autre, de lui céder de la place, un « dwelling space » (espace d'habitation), comme le note Lipari (2004, 2014), un endroit pour accueillir l'altérité, où l'on découvre le « non-soi » (Lipari, 2010). Or, chacun des deux auteurs manque à son idéal d'altérité, et n'écoute pas l'autre, refusant de quitter sa perspective pour tenter de faire quelques pas vers celle de l'autre (Lipari soupçonne même qu'ils ne se sont pas lus l'un l'autre [p. 135]). Lipari attribue cet échec au fait que leurs échanges

sur la réciprocité soient ancrés dans la parole et dans non l'écoute de l'altérité.

Pour Levin (1989), le constat est plus pessimiste lorsqu'il déclare « We can hear only what we want to hear, or what we already know and believe; we can hear nothing different, nothing new » (p. 19). Le défi consiste ainsi à se laisser envahir par l'altérité, d'accepter de voir son propre point de vue bouleversé. L'écoute suppose, d'une part, un certain courage de voir sa réalité potentiellement bousculée, voire anéantie, mais aussi, et d'autre part, de revoir ses certitudes et faire face à ses propres dénis. Le courage, en somme, d'être disposé à assister à l'effondrement de son système de valeurs, de sa vérité et de ses certitudes (Corradi-Fiumara, 1990 ; Thill, 2009 ; Lipari, 2014).

Cependant, le courage d'écouter ne protège pas du manque de discernement. La marâtre de Blanche Neige n'écoute ainsi que la voix dans le miroir. On peut lui reconnaître d'avoir le courage de faire face à cette parole et de poser à sa psychè la question qu'elle redoute le plus. Si elle a le courage d'écouter, elle n'engage cependant pas un dialogue, à proprement parler. On peut ainsi lire sa réaction (laquelle consiste à faire tuer Blanche Neige) comme reflétant la nature monologique de sa pensée dans la mesure où elle ne semble écouter que la passion de sa jalousie malade (réifiée par le miroir) et pas les autres voix qui pourraient l'en dissuader (Cooren, 2010).

Ulysse aussi choisit d'écouter le chant des sirènes, mais avisé, il se prémunit de ses effets dévastateurs. Il prépare son manque d'esprit critique face à leurs chants, la folie suicidaire dans laquelle les sirènes tentent de l'entraîner, et se fait attacher au mât de son navire. Il brave ainsi l'interdit et écoute à en perdre la raison, tout en prenant les précautions nécessaires. En s'attachant au mât, Ulysse est en quelque sorte en train d'incarner ce que Bohm (1996) et Lipari (2014) proposent, à savoir « suspendre son point de vue », une suspension qu'il s'agit alors de compenser par l'articulation (possible ou non) avec le nôtre.

Ceci est exprimé très différemment chez chacun de ces deux auteurs. Pour Lipari (2010), « être en mode écoute » (*listening being*) suppose de savoir faire le vide, ce qui requiert du courage, un être qui se définit comme suit :

This is not unlike the philosophy of dialogue explored by Kaplan (1994), who says: "When I am really talking to you, I have nothing to say" (p. 40). That is, in listening

being I come to the conversation empty—not empty of my experience or history—but empty of the belief that my experience or history defines the limits of possible meaning and experience. Thereby, in listening being I am being empty of possession and of all intentions other than the intention of engagement with you and of the what-will-happen. In this way, listening in dialogue is improvisational, it is a make-it-up-as-we-go-along, a recognition of the boundaries of familiar frameworks, and the courage to risk vulnerability, and going beyond. (p. 355)

Lipari décrit ainsi une écoute dépouillée non pas de sa propre expérience, mais plutôt de la conception de cet historique qui sert de limite à ma compréhension du monde. C'est là toute la difficulté de renoncer à sa propre certitude sur une question. Opter pour ce type d'écoute, c'est admettre la possibilité que la posture de l'autre soit recevable, voire même meilleure que la nôtre.

La notion de courage semble ainsi intrinsèquement liée à celle de l'écoute authentique de Hyde (1994), une proposition qui fait référence à celle de Stewart (1983), qu'il convient donc d'évoquer en amont, bien qu'elle soit moins tournée vers l'ontologie de l'écoute et plus vers le développement d'un esprit critique ou d'une conscience de l'acte d'écouter. Stewart (1983) cherche, en effet, à distinguer l'écoute empathique de l'écoute interprétative. Selon lui, l'écoute empathique est impossible, puisqu'il s'agirait de reproduire en soi ce que ressent le locuteur, ce qui impliquerait de faire abstraction de ses propres sentiments et points de vue.

Pour Stewart, comme pour Hyde (1994), ceci n'est ni souhaitable ni possible. Stewart invite plutôt à adopter ce qu'il appelle une écoute interprétative, laquelle est, pour lui, productive et non pas reproductive des sentiments et paroles de l'autre. Elle se manifesterait par (1) une ouverture, (2) la « linguisticalité », (3) le jeu et (4) la fusion des horizons. L'ouverture, premier élément de cette écoute, consiste à être ouvert à la polysémie des mots, que ce soit le sens que le locuteur, la situation ou l'auditeur leur donne. Shotter (2005) reprend cette idée empruntée à Bakhtine, pour qui la parole revêt trois sens, un premier, qu'il juge « neutre », un second, que lui attribuent le locuteur et un troisième, qui est la manière dont l'auditeur l'interprète.

La seconde caractéristique d'une écoute interprétative identifiée par Stewart, la linguisticalité, invite l'auditeur à privilégier une écoute ancrée dans la communication en cours de production plutôt que d'être à l'affut des sens cachés ou autres intentions de l'interlocuteur (p. 386). Quant à la question du jeu (3) dans l'écoute interprétative, elle renvoie, selon Stewart,

à la surprise qui nous habite continuellement face à ce que l'autre peut faire ou dire. D'autres chercheurs préfèrent le terme *incertitude* (Lipari, 2010 ; Shotter, 2009) ou *mystère* (Pearce, 2004). Enfin, le quatrième élément, la fusion des horizons, constitue, selon l'auteur, l'étape de synthèse des points de vue individuels présentés dialectiquement sous forme de thèses et d'antithèses. Une telle synthèse plaide a priori en faveur du consensus dans lequel les différences de points de vue sont préservées et assumées, identifiées comme de saines tensions. Cette dernière caractéristique de l'écoute interprétative de Stewart n'est pas sans rappeler l'idée de sagesse dialogique de Barge et Little (2002) qui proposent la notion de « cacophonie constructive » où la polyphonie des voix rend les dialogues moins idéalistes, plus inclusifs et le consensus une possibilité plutôt que la solution unique.

Par ailleurs, si nous revenons à la notion d'écoute de Hyde (1994), nous apprenons qu'il distingue l'écoute authentique du comportement moral (l'un n'empêchant pas l'autre). Selon cet auteur, je peux, en effet, avoir la bonne intention (le comportement moral) d'écouter sans pour autant parvenir à surmonter mes habitudes, lesquelles me portent à n'écouter que ce qui confirme ce que je sais déjà ou à réajuster ce que j'entends pour que cela corresponde à mes convictions et connaissances. L'écoute authentique reste ainsi un idéal vers lequel je tends. Hyde conclut en résumant l'écoute authentique de la manière suivante :

This, then, is the design of an ontological approach to listening. It asks us to take a step back: to take a careful look at our way of being, to confront the possibility of our essential inauthenticity, and consider Heidegger's suggestion of how this state of affairs might have come about. Heidegger proposes appropriation as a way of inhabiting our way of being and as a context for authentic interpersonal communication. Thus, Heidegger's vocabulary creates the possibility of a new ontological dwelling from which to listen. (p. 193)

Ainsi, l'écoute authentique serait un idéal vers lequel les humains peuvent tendre, un espace d'accueil ontologique, où l'empathie prônée par Rogers (1980), entre autres, n'est jamais entièrement réalisée ni réalisable.

Enfin, notons un dernier élément constitutif de l'écoute, le silence. L'écoute se vit, en effet, principalement dans le silence verbal de celui qui est censé en fait preuve. Des sons et gestes d'acquiescement sont, toutefois, recherchés. La part du non verbal est si importante que les interlocuteurs ont parfois l'impression d'évoluer dans un brouillard plus au moins épais

quand ils dialoguent sans se voir. En effet, qui ne s'est pas interrompu au cours d'une conversation téléphonique pour interjeter un « Tu m'entends ? » ou bien « Tu es toujours là ? » quand aucun son d'acquiescement n'est perçu, ne serait-ce que pour une quinzaine de secondes ? Tout se passe bien tant que la parole du locuteur masque pudiquement le silence de l'auditeur. Mais le micro-silence qui s'insère entre deux prises de parole doit avoir une longueur adéquate, environ 200 ms, peu importe la langue utilisée (Levinson, 2016), sans quoi la conversation hoquète, tousse, s'essouffle, bute et remet très vite en question la qualité de l'échange.

Nécessaire et attendu de tout auditeur attentif, le silence aigrit l'atmosphère dès qu'il se prolonge unilatéralement. C'est alors qu'il trouble et que les interlocuteurs cherchent parfois à le cacher à tout prix. C'est précisément parce qu'il est potentiellement lourd de sens que chacun tente alors de le couvrir, comme une difformité, un accident dans une conversation. « Un ange passe » va-t-on dire quand le silence s'installe autour d'une table. Paradoxalement, plus on cherche à le rendre anodin, plus il revêt de l'importance.

Le pouvoir du silence lié à l'écoute et le dialogue est ainsi complexe. Corradi-Fiumara (1990) cite Sciacca (1963) qui note que « silence is an isolator but, simultaneously, the most efficient conductor » (p. 100)⁶. On retrouve dans le silence le même pouvoir que Lipari (2014) attribue à l'écoute (Pharmakon — poison et remède). Le silence apparaît ainsi comme une variable essentielle dans toute étude empirique de l'écoute. Il peut revêtir une fonction de distanciation, tout comme un rôle de respect et de communion avec l'autre, selon le contexte dans lequel les interlocuteurs le produisent. Corradi-Fiumara (1990) propose, à cet égard, le concept de « listening silence », celui qui n'isole pas, mais au contraire donne du relief au dialogue. Elle précise comment un dialogue authentique « needs to have time for the silence of listening, a system of dialectical opposites does not seem to have any room for a listening silence » (p. 97).

Il convient de citer une réflexion sur la notion d'écoute dialogique dans le cadre d'un terrain de recherche (Helin, 2013). La chercheuse analyse sa manière d'aborder le terrain et

⁶ C'est ce qu'explore Marina Abramovic dans sa performance au MoMA : <https://www.youtube.com/watch?v=Sf8o1teJdXo>

l'écoute que chacun des participants à une réunion vit, y compris elle-même. Elle décrit ainsi quatre dimensions d'écoute dialogique : la conversation comme activité partagée, la dimension active de l'écoute, la nature polyphonique de l'écoute et enfin l'aspect incarné de l'écoute. Le principal mérite de cette proposition exploratoire est de confronter la notion d'écoute dialogique inspirée de Bakhtine et Stewart à un contexte empirique hors laboratoire. Cette incursion dans un cadre de la vie sociale ordinaire est si rare qu'elle mérite d'être mentionnée, bien que cette étude n'apporte pas, selon moi, d'avancées précises sur la recherche dans le domaine, dans la mesure où elle est basée sur des notes de terrain plus que sur des transcriptions ou même un enregistrement.

2.2.2.3 L'écoute dialogique et sa dimension relationnelle

Portons maintenant notre attention sur l'écoute dans le cadre d'échanges entre les individus en situation de dialogue. Barge et Little (2002) adoptent une position relationnelle du dialogue :

Dialogue is not so much a practice associated with improving our collective thinking as a relational practice that facilitates in people creating richly textured connections with one another through language. (p. 376)

Le dialogue est donc, avant tout, une manière d'*être* entre individus, une manière qui peut, selon ces auteurs, potentiellement contribuer à changer leur sort. Pour Bohm (1996), le dialogue est une occasion d'échanger sans forcément arriver à une conclusion et implique, comme nous l'avons déjà vu, une « suspension des opinions », ce qui suppose idéalement une suspension de jugements (p. 23).

Selon Barge et Little (2002), la perspective de Bohm (1996) sur le dialogue en fige le sens selon une définition exclusive. Cette perspective s'oppose, pour eux, à une vision constitutive du sens à travers le dialogue. Ils déplorent également la vision contraignante du dialogue qu'avance Bohm. Pour Barge et Little, le dialogue représente, avant tout, l'acte d'être ensemble en tant qu'individus.

Corradi-Fiumara (1990), quant à elle, décrit autrement la démarche de « suspension des opinions » de Bohm (1996) et rejoint Lipari (2014) dans sa réflexion. Elle suggère que l'écoute

suppose une attitude anticonformiste, le renoncement à un ordre établi, à celui où la parole prévaut sur l'écoute.

In its philosophical scope, listening involves the renunciation of a predominantly moulding and ordering activity; a giving up sustained by the expectation of a new and different quality of relationship. "But as we have seen, the renunciation is not loss," Heidegger reminds us. (p. 123)

Le renoncement (ou la suspension des opinions) qu'engendre l'écoute est empreint d'espoir, en tout cas d'attentes, et devient presque un acte d'insurrection contre un ordre établi, celui de la parole.

Shotter (2005), de son côté, souligne l'effort que suppose ce renoncement : « [...] contact with the others and othernesses around us, within which they reveal their inner lives to us, does not just occur by happenstance. It is a human achievement » (p. 110). Il nomme cet accomplissement « expressive realism », une notion qu'il emprunte partiellement à Goffman (1967). En somme, et en faisant écho à certaines positions commentées plus haut, l'écoute s'envisagerait comme un acte de renoncement, de rébellion, de courage (Thill, 2009), en tout cas un accomplissement, qui semble rarement reconnu, peut-être parce que nos préoccupations sont centrées sur la parole, et moins sur la relation et l'écoute.

Rares sont, en effet, les occasions de penser un dialogue par le biais de l'écoute, comme le propose Shotter (2009) :

There is a certain kind of moment in human affairs, when a second person spontaneously responds to the utterances (or other expressions) of a first—by both listening and responsively replying—that a "living connection" between them both can be created, a moment that, following Bakhtin (1986), we might call a "dialogical moment". (p. 22)

Shotter évoque ainsi la « caisse de résonance » que représente l'autre en face du locuteur. Cette démarche invite le lecteur à penser le dialogue par l'écoute et ensuite par la prise de parole (subséquente) plutôt que de commencer la réflexion par la prise de parole.

Avec ce changement de paradigme s'ouvre donc une nouvelle manière d'aborder le dialogue et les relations interpersonnelles, une manière qui stimule une réflexion pas forcément

linéaire de la conversation. On détricote la conversation et l'on identifie d'autres facettes latentes du dialogue. Tout comme certains trompe-l'œil livrent leur « artifice » par la simple rotation de la feuille sur laquelle ils sont imprimés, l'analyse du dialogue, par le biais de l'écoute, peut mettre en relief certains de ses arcanes. Et pourtant, penser l'écoute comme un rouage à part entière du dialogue est encore inhabituel. Prenons l'exemple du texte de Bohm (1996), *On Dialogue*. Le mot *listen* n'apparaît que 16 fois en 120 pages contre 64 fois pour le mot *talk*. Et cependant, sa proposition de « suspend one's assumptions » peut être entendue, par inférence, comme un appel à l'écoute.

Ceci semble corroborer ce que Corradi-Fiumara (1990) déplore dans la société occidentale, soit une certaine arrogance causée par une domination logocratique (cf. p. 20). Pour elle « Listening draws upon those depths where 'truth' does not lend itself to representation by means of institutionalized languages » (p. 51). Lipari (2014) propose également de changer la place de l'écoute dans le dialogue en la plaçant au premier plan des préoccupations. L'acte d'écouter retrouve alors toute sa chair quand on choisit d'aborder la communication interpersonnelle par le prisme de l'écoute dialogique (qu'elle nomme *interlistening*) plutôt que par celui de la parole, étoffant, par ce nouveau positionnement, le dialogue.

Je privilégierais, pour cette thèse, la notion d'écoute dialogique, qui choisit de mettre en avant-plan l'écoute sans pour autant l'isoler de l'interaction.

2.2.3 Points tournants ou moments charnière

Enfin, un autre élément essentiel de l'écoute dialogique concerne ces changements qui sont conceptualisés dans la littérature comme des « critical moments » (Donohue, 2004 ; Leary 2004), des « ripe moments » (Druckman, Olekalns et Smith, 2009) ou encore des « turning points » (Bolton, 1961). La notion de *Turning point* que je traduirai par « moment charnière » a été conceptualisée par Bolton (1961) dans une étude sur l'évolution des relations de couple (Baxter et Bullis, 1986 ; Graham, 1997). En sciences sociales, il s'agit d'un moment au cours duquel un individu change de point de vue sur son interlocuteur, sur sa relation ou sur une situation donnée (Jameson, Sohan et Hodge, 2014).

Dans les contextes étudiés ici (Bolton, 1961 ; Baxter et Bullis, 1986 ; Graham, 1997), les moments charnières sont ainsi repérés et étudiés selon leur évolution et se déploient sur une

durée relativement étendue (plusieurs semaines, voire des années). Ces moments concernent, par exemple, la formation de couples ou leurs relations après leur séparation. Ainsi, un moment charnière correspondra au remariage d'un des ex-conjoints, par exemple. En ce qui concerne l'écoute dialogique, il s'agit d'identifier des moments charnière sur une tout autre échelle interactionnelle. Je retiendrai donc de Graham (1997) l'essence de sa définition : « By definition, turning points capture a critical moment, an event or incident that has an impact and import » (p. 351).

Le point tournant est également employé dans la recherche en négociation (Druckman, 2001). Dans ce contexte, il ne s'agit pas forcément de comportements humains, mais de situations qui changent. Druckman va distinguer les événements *précipitant* (idées, propositions ou événements qui provoquent le changement, tel qu'une nouvelle information) des *départs* (les décisions prises par les uns et les autres pour accepter ou refuser les changements proposés) et leurs *conséquences*. Le moment charnière est observé en lui-même, mais aussi en amont et en aval. Le chercheur observe ce qui est retenu, ce qui va être sélectionné pour faire avancer (ou reculer) la négociation, ce qu'il est important aux participants de faire exister.

Druckman identifie ainsi trois types de *précipitants* : le *précipitant* peut être *substantif*, *procédural*, ou encore *externe* :

The three types of precipitants are *procedural*, decisions made to change the structure or format of the talks; *substantive*, new ideas or concepts introduced by one or more of the parties; and *external*, events that occur outside of the talks, including both policy and leadership changes or third-party interventions. (p. 186)

Dans les travaux en négociation, les chercheurs tentent ainsi de comprendre comment, quand et pourquoi ces moments existent, ce qui les cause, comment ils sont perçus, et leurs conséquences (Druckman et Olekalns, 2011). Les moments charnière concernent les relations entre les participants, mais aussi le parcours de la négociation (Druckman 2001, 2004).

Enfin, il est important de noter que la notion de point tournant est employée par plusieurs chercheurs dans le contexte de la médiation, bien que je ne considère pas ces recherches comme particulièrement pertinentes pour l'étude des moments charnière dans le cadre d'écoute dialogique en contexte de médiation (je m'en explique plus loin). Jameson, Sohan et Hodge

(2014) l'emploient ainsi pour analyser les moments de transformation durant des exercices de médiation (jeux de rôle) de divorce. Ces chercheuses reprennent les paramètres de Druckman (2001) et font ressortir aussi ceux de Blake (1999) et Cohen (2009) dans leurs résultats.

Blake (1999) identifie, par exemple, trois catégories de moments charnière dans les comportements des participants : 1) ceux reliés à la reconnaissance de l'autre (*acknowledging*), une reconnaissance qui ne nécessite pas forcément le fait d'être d'accord, 2) ceux d'engagement (*engaging*) lors duquel s'établit un dialogue axé sur la résolution de problème, et enfin 3) ceux qui traduisent une certaine franchise à reconnaître ses émotions ou sa propre contribution au différend (*forthright*). L'étude de Cohen (2009) est, quant à elle, basée sur des entretiens réalisés avec des médiés après médiation. Dans cette étude, Cohen a repéré deux catégories de moments charnière : les « insights », d'une part, et les « shifts in focus » des médiés, de l'autre. Dans le cas de Cohen, comme dans celui de Blake, une certaine réflexivité de la part des participants est encouragée. Dans le cas de Blake, ce sont des participants à un jeu de rôles, ce qui fait qu'ils sont donc « disposés » à être réflexifs et donc a priori biaisés. Dans le cas de Cohen, les participants sont invités à réfléchir sur leur prestation.

Dans le cas de l'étude de l'écoute dialogique, les moments charnières ont certainement des points communs avec ceux identifiés respectivement par Blake (1999), Druckman (2001, 2004), Cohen (2009) ainsi que Jameson, Sohan et Hodge (2014). Ces travaux pourront servir de point de départ pour la présente étude. Le travail de Blake et celui de Cohen ont l'avantage de prendre en compte les émotions parmi les agents de changement, et l'inconvénient d'être menés dans des situations fictives pour Blake (jeu de rôle en formation) et sur des entretiens et non des médiations en cours pour Cohen (entretien post médiation).

2.3 Conclusion de la revue de littérature

Cette revue de littérature a permis de clarifier plusieurs notions ; avant tout le concept de conflit ou du moins celui d'incompatibilité entre deux parties (concernant un sujet), une incompatibilité qui a besoin d'être résolue. J'ai ensuite expliqué où se situait la médiation dans le spectre des ADR et ainsi détaillé le rôle et les responsabilités de la tierce personne dans ce type de dispositif de gestion de conflit. Ici, les questions de neutralité, impartialité et multipartialité ont été présentées et le positionnement que j'adopte pour le présent travail a été

identifié. Je comprends la neutralité comme étant le point de vue personnel du médiateur sur une situation ou personne, et qui reste intérieur, tandis que l'impartialité correspond au devoir du médiateur de ne manifester aucun biais ou préférence tout en maintenant une attitude engagée durant la médiation.

Je me suis ensuite penchée sur les types de négociations présents en médiation pour après expliquer l'architecture même du dispositif : ses rouages et le processus qui les entraîne. Force est de constater que le champ d'études en médiation est en plein foisonnement (Morrill, 2017). Paradoxalement, cette abondance de travaux coïncide avec une paucité d'études sur des séances de médiation non simulées (Wall et Dunne, 2012). Dans une revue de la littérature sur la médiation produite en 2012, Wall et Dunne signalent, en effet, que seul un quart des articles provenaient d'études empiriques. Ces études existent donc, mais sont rares et emploient souvent l'analyse de conversation. On peut citer des travaux dans différents champs de la médiation : communautaire (Stokoe et Sikveland, 2016), les petites créances (Heisterkamp, 2006) ou encore en médiation familiale (Jenks, Firth et Trinder, 2012).

Ancrer la recherche dans des situations non simulées donne, il me semble, de l'épaisseur et de la crédibilité aux notions qui émergent des études de simulations de médiation ou de travaux théoriques. Enfin, peu de travaux portent sur l'écoute en médiation et la seule repérée utilise des données de jeux de rôle (Philips, 1999). Si la notion d'écoute est souvent évoquée dans les travaux sur la médiation, elle ne fait que modestement l'objet d'études propres dans le domaine (Fischer-Lokou, Lamy, Guéguen et Dubarry, 2016), et encore là dans des cas de simulation de médiation.

En ce qui concerne la revue de littérature sur l'écoute, j'ai proposé un bref historique du domaine et constaté l'existence d'une certaine fracture dans l'orientation des recherches. Je note, d'une part, un grand intérêt pour évaluer l'écoute et pour observer la compréhension des auditeurs. Ces travaux sont majoritairement quantitatifs et menés dans des contextes contrôlés. Ils produisent de nombreux tests et modèles d'évaluation de l'écoute (Worthington et Bodie, 2018). D'autre part, nous avons vu qu'il existe une branche qui s'applique à étudier la part phénoménologique de l'écoute. Ici, les travaux sont majoritairement philosophiques et théoriques. Ils contribuent à une réflexion ontologique sur l'écoute, qu'il serait sans doute temps

d'explorer sur un terrain empirique, comme l'a proposé Helin (2013). Pour l'instant, peu de travaux empiriques semblent envisager une telle approche.

Vouloir comprendre le phénomène de l'écoute en médiation relève d'une curiosité à étudier des réalités dans un cadre spécifique de notre environnement social. Il s'agit d'un travail descriptif et analytique dont les apports seront détaillés ci-dessous. Pour effectuer ce travail, il convient d'ancrer la recherche dans une approche qui prend en compte les deux domaines de l'écoute explicités dans la revue de littérature, celui plus empirique et le second plus phénoménologique. Je propose, comme nous le verrons, de poursuivre une troisième voie, en engageant ma recherche dans une perspective s'inscrivant dans l'idée de constitution communicationnelle de la réalité ou CCR (Cooren, 2012).

2.4 Problématique

Suite à cette double revue de la littérature consacrée à la médiation et à l'écoute, je propose de repérer des éléments qui, selon moi, n'y ont pas été suffisamment traités et méritent d'être examinés ici. Autrement dit, je tâcherai ici de dégager ce qui *pose problème* dans cette littérature, une problématique à laquelle cette thèse tentera de répondre dans les chapitres suivants.

Comme je l'ai expliqué tout au long de ce chapitre, les travaux sur l'écoute couvrent plusieurs domaines d'étude et intéressent le milieu académique occidental depuis environ 80 ans. Si les centres d'intérêt ont varié au cours des décennies, nous avons pu observer que les travaux abordent l'écoute essentiellement selon une approche théorique et philosophique (essentiellement phénoménologique) ou empirique et cognitive. Dans ce dernier cas, nous avons également pu constater que ces études sont plutôt quantitatives et cantonnées à des cadres artificiels et uniformes : laboratoires universitaires et populations estudiantines ou ciblées (milieux professionnels). On peut donc imaginer qu'une étude de l'écoute gagnerait en relief à enquêter sur des situations « naturelles » dans un contexte quotidien, moins homogène et contrôlé. Par « situation naturelle », j'entends donc des situations où l'on n'a pas demandé aux participants d'agir de telle ou telle manière, mais où ces derniers se retrouvent à vaquer à leurs occupations, qu'elles soient habituelles ou inhabituelles.

Par ailleurs, il me semble que l'étude de l'écoute gagnerait à croiser une perspective

d'inspiration phénoménologique avec une approche résolument empirique. Autrement dit, plutôt que d'avoir à choisir mon camp entre, d'un côté, des études empiriques abordées d'un point de vue essentiellement cognitif et de l'autre, des études purement théoriques, d'inspiration phénoménologique, il me semble qu'une troisième voie consisterait à adopter un point de vue phénoménologique, c'est-à-dire, centré sur le phénomène de l'écoute tel qu'il se vit au quotidien, tout en faisant le choix d'analyser des situations concrètes où ce phénomène précisément s'incarne et semble faire une différence dans l'évolution d'une situation. C'est cette troisième voie que je compte engager ici.

Si l'on se tourne maintenant vers les études sur la médiation, nous avons noté qu'on assistait actuellement à une multiplication de travaux sur la médiation, ce qui n'est pas surprenant, étant donné l'essor exceptionnel de ce mode de gestion de conflit (Wall et Dunne, 2012). Comme l'explique Morrill (2017), nous en serions à la phase d'institutionnalisation de la médiation qui coïnciderait logiquement à une diversification des pratiques et un accroissement de la réflexion sur ce moyen de gestion/résolution de conflit. Or, selon une revue de la littérature sur la médiation effectuée par Wall et Dunne (2012), l'une des recommandations des auteurs est de mener « more empirical studies (only one fourth of the reviewed articles were empirical) » (p. 239).

Wall et Dunne (2012) notent aussi que l'essentiel des travaux sur les interactions entre le médiateur et les médiés semble tenir pour acquis que le médiateur contrôle le processus. Ceci revient, il me semble, à nier tout un pan de l'interaction (et de l'écoute) : les parties en conflit ne s'influencent-elles pas entre elles, et n'influencent-elles pas, également, le médiateur ? Peu d'études ont été menées sur ce versant de la relation. Les chercheurs expliquent cette lacune en invoquant, d'une part, une mauvaise compréhension de la définition même de la médiation (en médiation, officiellement, le médiateur contrôle le processus or ce n'est pas forcément le cas), mais aussi par le peu d'études empiriques sur les médiations elles-mêmes, compte tenu de la difficulté d'entrer dans le terrain comme chercheur. La reconnaissance de cette lacune invite ainsi à une exploration de l'ensemble de la relation, en prenant en compte tous les individus et tous les modes de communication (verbaux et non verbaux).

Enfin, j'ai relevé très peu de travaux sur l'écoute en médiation spécifiquement. Quand c'est le cas, ils sont quantitatifs (Fischer-Lokou, Lamy, Guéguen et Dubarry, 2016) ou menés

sur des jeux de rôles (Phillips, 1999). La présente étude propose donc de venir combler, en partie, ces manques et limites en se focalisant sur la manière dont l'écoute des uns et des autres se matérialise ou non dans ce type d'interaction et plus précisément sur les mécanismes d'écoute dialogique en situation de médiation. On notera d'ailleurs, suite à la revue de littérature que j'ai présentée, que de nombreux travaux concernant l'écoute semblent, eux aussi, souffrir du même manque d'intérêt pour la dimension dialogique et interactionnelle de ce phénomène dans des contextes empiriques, mis à part dans des contextes d'apprentissage (de langues).

Comme nous l'avons vu, l'écoute dialogique suppose la coexistence de l'écoute, de la parole et de la pensée en positionnant l'écoute au premier plan (Helin, 2013 ; Lipari, 2014 ; Stewart, 1978, 1983) et ce dans un contexte où la notion de dialogue affirme et reconnaît la relation à l'autre dans la collaboration comme dans le conflit. L'objectif de cette étude est donc avant tout d'effectuer un travail analytique sur le processus d'écoute afin de mieux saisir le processus de médiation et les enjeux qui s'y déroulent et de contribuer à la réflexion sur l'aspect constitutif de la communication.

Choisir d'étudier les interactions en médiation en se focalisant sur l'écoute dialogique permettra, je l'espère, de mieux comprendre les mécanismes de ce processus et de l'observer par ce qui constitue, en quelque sorte, la face cachée des interactions, celle qui reste en arrière-plan, invisible, mais ressentie. Cette étude pourrait se révéler pertinente pour les médiateurs comme pour les médiés, dans leurs pratiques professionnelles pour les uns et dans la gestion et résolution de leurs conflits pour les autres. On peut également envisager un intérêt pour cette étude dans des milieux organisationnels en général.

3. CADRE THEORIQUE

Avant d'étudier l'écoute dialogique en situation de médiation, il est nécessaire de décrire et justifier le cadre théorique de ce travail. Comme nous l'avons vu dans la revue de littérature, l'écoute se prête a priori à une réflexion d'inspiration phénoménologique. Cependant, en la situant dans un contexte empirique, il convient de façonner un cadre capable d'accueillir les deux exigences : aussi bien la part phénoménologique du positionnement théorique que le contexte empirique de la démarche en tant que telle. Il se trouve que l'ethnométhodologie répond a priori à cette double contrainte. Elle est même, comme on le sait, née de cette préoccupation (Heritage, 1984). Dans le sillage de l'ethnométhodologie et en réponse à un besoin de mener une étude axée sur la manière dont s'incarne l'écoute, une approche de la communication comme constitutive de la réalité (CCR) cadrera ontologiquement la présente étude.

Afin de préciser ces prises de position théoriques, je commencerai par clarifier la manière dont je conçois la notion d'écoute. Je pourrai ensuite décrire les ramifications historiques de l'ethnométhodologie qui ont mené à l'approche CCR que j'adopte pour engager la présente étude. Ceci me permettra d'expliquer la pertinence du choix de cadre théorique CCR pour une étude de l'écoute dialogique dans le contexte de médiation.

3.1 L'écoute

Avant tout, revenons sur la notion d'écoute puisque, comme nous l'avons constaté, la question de son étude pose a priori des défis analytiques. Paradoxalement, malgré son ubiquité, ce phénomène apparaît, en effet, toujours plus ou moins fantomatique. Le caractère spectral de cet objet, combiné à la spécificité de la thèse que je propose, me poussent donc à affiner la notion d'écoute dialogique. Par ailleurs, on verra que la notion d'écoute est, elle-même, liée à celle « d'entendement », dans tous les sens de ce terme. Je suggère donc d'aborder les deux notions simultanément et de les envisager selon un spectre. Le spectre dans lequel je compte

enchâsser l'écoute doit se comprendre au sens de « champ d'action ou extension de quelque chose selon son degré, sa qualité, etc.⁷ ».

Étymologiquement, « écouter » vient du grec Ἀκούω que l'on retrouve dans « acoustique » en français. En latin, écouter se dit *audire* mais aussi *auscultare*, (*aus* se rapportant au mot oreille), ou enfin *obsequor* (obéir). Ces nuances apparaissent aussi en français quand on parle d'ausculter un patient, ce qui revient à dire qu'on écoute son corps. L'injonction « Écoutez-moi ! » renvoie à une attention qu'on exige de son auditoire. Quant à *audire*, que l'étymologie du Littré décompose en « tendre vers », il sous-tend non seulement la notion d'altérité, mais aussi celle d'une action, d'un geste.

On peut donc comprendre « entendre » comme un acte, ou même une action consistant à se mettre à la disposition de l'autre, convoquant ici un état d'esprit particulier de l'auditeur envers le locuteur. Lorsque je dis « je t'entends », ou bien « j'entends ce que tu dis », je ne m'aligne pas forcément avec mon interlocuteur, mais je signifie par ces mots que je comprends ce qu'il me dit, que son message a été reçu de façon claire, avec « succès ».

Si l'altérité dans l'écoute peut avoir des reflets plus autoritaires (dans la mesure où elle implique une demande d'attention), dans l'idée d'entendre, le rapport à l'altérité semble plus apaisé. Entendre transcende la sphère personnelle de l'auditeur et le place directement dans un contexte partagé. « On s'entend », « On s'est entendu » signifie qu'on se comprend, qu'on est d'accord, dans l'esprit du « gentleman's agreement », souvent pour chercher un consensus ou la résolution d'une négociation (une entente, donc). Ce consentement est, on le notera, absent dans « On s'écoute », où l'on est placé en début de négociations, de pourparlers. En ce sens, la notion d'écoute se prête sans doute mieux à l'arène même de la discussion, où l'on peut arriver, à la fin, à (s') entendre (avec) l'autre.

En médiation, l'impartialité du médiateur consiste justement à « *tendre vers* » chacune des parties en conflit, c'est-à-dire écouter et comprendre ce que disent les locuteurs. L'écoute du médiateur doit, idéalement, rester logée dans cette partie du spectre d'écoute. L'impartialité du médiateur, comme nous avons vu, prend tout son sens ici dans la mesure où entendre signifie,

⁷<http://www.cnrtl.fr/definition/spectre>

dans ce cas, écouter et comprendre sans pour autant être d'accord avec ce qui est entendu.

Nous avons ainsi exploré une direction du spectre depuis la notion d'écoute jusqu'à celle d'entendre, où « entendre » serait, en quelque sorte un aboutissement de l'écoute. Observons maintenant l'autre extrémité de ce spectre, celle qui précéderait l'écoute. Étrangement, on y retrouve, là aussi, le mot « entendre ». Ici, en revanche, entendre est perçu comme un phénomène physiologique. Entendre correspond à la condition nécessaire, mais non suffisante, pour écouter. En effet, impossible d'écouter sans entendre, au sens d'ouïr. Notons que l'équivalent pour les individus sourds ou malentendants consisterait à voir les lèvres ou les mains de l'interlocuteur sans pour autant y prêter nécessairement attention.

Aux deux extrêmes du spectre, les mots « entendre », au centre « l'écoute ». Qu'est-ce que l'écoute détermine de plus qu'*entendre* au sens physiologique ? Entendre (ouïr), au sens physiologique du terme, renvoie à la réception et traduction de l'onde sonore par l'oreille, puis par le cerveau. Ce n'est que grâce à l'écoute que je prête attention à cette onde et son origine et que je peux donc réagir en fonction de ce qui vient d'être énoncé (en répondant, en changeant de sujet, etc.). Il y a donc écoute dès que l'auditeur *prête attention*. L'écoute engage l'auditeur dans une action d'éveil à son environnement. Bien sûr, il faut que l'auditeur, en plus d'être attentif, soit en mesure d'interpréter le message qui lui parvient : si j'écoute quelqu'un qui me parle dans une langue qui m'est inconnue, je ne pourrai pas aller au-delà de l'appréciation de la musicalité de son élocution. Au maximum, je chercherai à repérer s'il y a des mots que je reconnais.

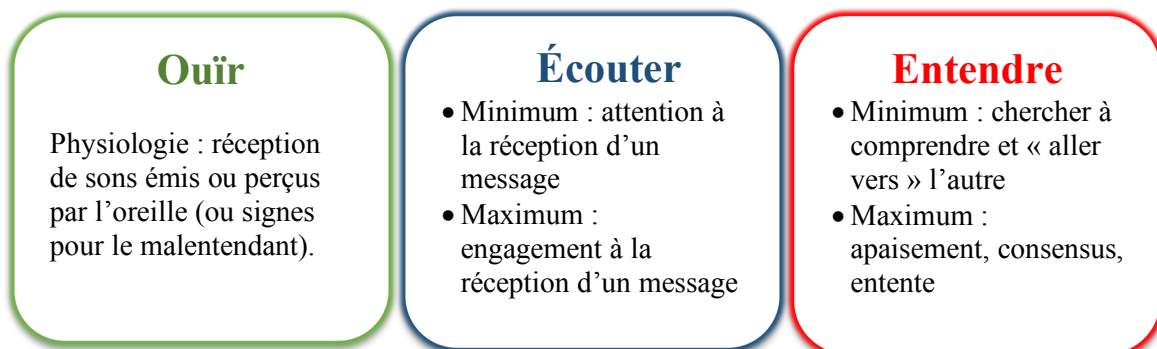


Figure 4 Spectre de l'écoute/entendement

Le spectre que je viens de décrire peut donc se représenter dans la *figure 4*, telle qu'elle apparaît ci-dessus. En somme, l'écoute est la zone du spectre qui privilégie l'attention aux propos de l'autre, sans toutefois chercher à « s'entendre », à s'accorder, voire même à comprendre. Je peux, en effet, prêter attention à ce que me dit quelqu'un sans toutefois comprendre ce qu'il me dit, soit parce que je ne parle tout simplement pas sa langue, soit parce que je ne comprends pas à quoi il fait référence.

La double condition minimum de l'écoute est la perception d'un message et l'attention (variable) que l'auditeur va lui porter. Avec l'intensification de l'attention, l'écoute attentive se transforme en écoute engagée, qui implique la recherche active d'une compréhension, mais qui ne l'assure nullement. L'écoute devient alors le point de passage obligé vers l'entendre, conçu comme l'acte de *tendre vers* l'autre.

Ce spectre de l'écoute explicité, j'aimerais apporter un caveat à la notion d'écoute, par le biais d'un exemple. Dans le courant de cette dissertation, je pourrais être amenée à employer le verbe *entendre* dans un sens un peu particulier. Quand je dis, par exemple, d'un participant qu'il s'exprime d'une certaine manière **pour se faire entendre**, je veux dire que le participant s'exprime d'une certaine manière **dans l'espoir de se faire écouter**. Il existe, en effet, des moments où les verbes entendre et écouter se confondent. Comme nous avons vu, le phénomène de l'écoute n'a pas toujours des frontières nettes. Je naviguerai donc le plus limpidement possible avec cette porosité entre différentes facettes du phénomène.

La notion d'écoute désormais revisitée, je vais parcourir les fondements de l'ethnométhodologie pour clarifier l'axe de réflexion privilégié pour la présente étude. Suivra une explication de la perspective CCR dans laquelle s'inscrit mon analyse.

3.2 L'ethnométhodologie et l'analyse de conversation

La communication fait exister la médiation à travers les relations que créent et entretiennent les individus au cours de ce processus. Aborder la problématique de l'écoute en médiation invite donc à envisager le monde selon un positionnement relationnel. L'approche CCO (Constitution communicationnelle de l'organisation, cf. Putnam et Nicotera, 2009), élargie plus récemment à l'approche dite CCR (Constitution communicationnelle de la réalité, cf. Cooren, 2012) permet, selon moi, d'opérer une analyse fine et souple, nécessaire à un objet

d'étude aussi fuyant que l'écoute. Je propose d'expliciter dans ce qui suit, le chemin depuis l'ethnométhodologie à l'approche CCO/CCR. En effet, bien qu'elle ne soit pas directement mobilisée dans l'analyse des données, la filiation ethnométhodologique est telle qu'il est indispensable de la présenter avant de passer à l'approche CCR.

L'ethnométhodologie s'inscrit dans la lignée de la sociologie interactionniste. Certains tracent ses origines à Alfred Schütz, un penseur viennois exilé aux États-Unis en 1932, proche de la phénoménologie de Husserl (Durand et Weill, 2006). Schütz développe une approche dite compréhensive de la sociologie. Inspiré de Wittgenstein pour qui « la compréhension est toujours déjà accomplie dans les activités les plus courantes de la vie ordinaire » (Pharo, 2001, p. 8), Schütz est persuadé que « le langage de tous les jours recèle un trésor de types et de caractéristiques préconstituées d'essence sociale, qui abritent des contenus inexplorés » (Pharo, 2001, p. 8).

Fort de cette vision, Schütz développe une théorie générale de la réciprocité des perspectives selon laquelle les participants d'un même événement partagent normalement une certaine interchangeabilité de perspectives et une conformité du système de pertinence (la raison d'être au même endroit, de partager la même situation). Il s'agit donc de prendre en compte les motifs des participants, à savoir les causes et les fins de leurs positionnements pour comprendre une situation. La portée centrale de la relation intersubjective des participants dans un cadre d'actions quotidiennes synthétise cette perspective dite de sociologie compréhensive (Durand et Weill, 2006). Tout comme pour Harvey Sacks (1963, cité dans Silverman, 1998) plus tard, la vision de Durkheim constitue l'un des fondements de la pensée de Garfinkel (1967, 2002). Il ne s'agit donc pas d'une rupture avec la sociologie classique, mais bien d'une conviction selon laquelle il faut privilégier le quotidien sur les phénomènes sociétaux dits majeurs.

Si Garfinkel est, sans conteste, le fondateur de l'ethnométhodologie, il reconnaît également l'influence de Parsons (1902-1979), son directeur de thèse, tout particulièrement en ce qui concerne la notion d'ordre social. Parsons, comme la majorité des sociologues de son époque, estime que les individus agissent selon des règles et normes sociales préexistantes afin d'éviter de sortir de l'ordre social. Garfinkel va bouleverser cette notion en démontrant empiriquement que l'ordre social émerge des activités quotidiennes et n'existe pas en amont de ces activités. Il sédimente l'approche selon laquelle un individu n'est jamais complètement

subordonné à son environnement, et que les phénomènes sociaux doivent s'observer par le biais du point de vue des membres dont on peut observer les activités. Il arrive à ces constats en étudiant un enregistrement clandestin de délibérations de membres du jury d'un procès (Heritage, 1984). Dans le cas des jurés, il remarque que les « jurors make their own decisions while maintaining a healthy respect for the routine features of the social order » (Garfinkel, 1967, p. 105). La tâche des jurés est de revoir et modifier des règles de la vie quotidienne, ce qui rend plus ambigus les choix finaux qu'ils ont à faire, choix qui sont le propre de leur fonction. Garfinkel conclut que la gestion de cette ambiguïté constitue leur activité de juré, plus que leur travail de jugement lui-même. Les jurés font le pont entre des connaissances pratiques et savantes, et développent un sens commun.

L'ethnométhodologie bouscule la sociologie classique dans la mesure où elle implique un point de passage obligé, jusque-là négligé, celui de la prise en compte de la perspective des acteurs sociaux eux-mêmes. Ici, la recherche se fait également à travers le point de vue des membres au lieu de les positionner comme reproduisant passivement et automatiquement des règles extérieures sur une situation donnée. Garfinkel élabore, par la suite, les principes de l'ethnométhodologie au contact d'intellectuels de Berkeley et de UCLA où il enseigne à partir de 1965. Son œuvre fondatrice, *Studies in ethnomethodology*, est publiée en 1967. Voici comment il définit l'ethnométhodologie :

I use the term **ethnomethodology** to refer to the investigation of the rational properties of indexical expressions and other practical actions as contingent ongoing accomplishments of organized artful practices of everyday life. (p. 11)

On note ici que l'ethnométhodologie se définit, selon Garfinkel (1967), comme étant avant tout centrée sur l'analyse de ce que font et disent les acteurs sociaux, des activités contingentes, processuelles, indexicales et organisées, entendues comme ayant des propriétés rationnelles qu'il s'agit de révéler. Comme le répète souvent Garfinkel, et dans le prolongement du travail de son directeur de thèse, Talcott Parsons, le but de ce type d'analyse est de mieux comprendre l'origine de l'ordre social, un ordre que Garfinkel recherche dans ce que disent et font les acteurs sociaux, en particulier lorsque ces derniers interagissent.

Afin de comprendre comment des individus engagés dans une même situation parviennent à savoir ce qu'ils font ensemble et comment ils le font, Garfinkel met en place une série de « breaching experiments », qu'il mène avec ses étudiants. Il s'agit de transgresser les règles sociales implicites (par exemple de ne pas répondre à une salutation) afin d'observer ce que de telles violations entraînent comme réactions. Il découvre alors que les participants produisent activement l'ordre social dans lequel ils se trouvent. Plutôt que de suivre aveuglément des règles, des valeurs ou des normes, les acteurs sociaux les invoquent implicitement ou explicitement et participent ainsi activement au rétablissement d'un ordre menacé par la violation orchestrée dans l'expérience.

Trois notions essentielles à la démarche de Garfinkel peuvent ainsi être explicitées : la réflexivité, la descriptibilité (ou *accountability*, en anglais) et l'indexicalité, lesquelles structurent la réflexion et l'observation ethnométhodologique de l'action et de l'organisation sociale. Par **réflexivité**, Garfinkel (1967) entend la disposition des membres à décrire et mettre en acte leur propre environnement. Garfinkel emploie l'expression *membre* pour désigner les individus impliqués dans une action, une situation. Ceux-ci tiennent pour acquise la situation, leur connaissance de la situation et des actions qu'ils accomplissent. Ils ne sont pas portés à l'observer sciemment. Ils la vivent et l'analysent au fur et à mesure qu'elle se déroule. Ainsi, les personnes qui font la queue en attendant leur bus produisent réflexivement le phénomène social dans lequel il se retrouve. Cette réflexivité présuppose donc une compétence dans la mesure où ils savent a priori comment se comporter dans ce type de situation et comment éventuellement expliquer à d'autres quel comportement il s'agit de mettre en acte pour respecter l'ordre attendu (Livingston, 1987).

La **descriptibilité** (*accountability*), seconde propriété, représente la capacité des membres à rendre compte de leurs actions (Durand et Weill, 2006). Par exemple, si quelqu'un ne respecte pas les us et coutumes relatifs à l'attente d'un autobus au Québec (en passant, par exemple, devant les autres qui font la queue normalement), une personne pourrait éventuellement interpellé le contrevenant et rendre compte de son infraction au code implicite en vigueur en la lui décrivant (« Eh ! Il faut faire la queue comme tout le monde ! »). De son côté, le contrevenant pourra éventuellement s'excuser de cet impair en prétextant qu'il ne connaissait pas cette règle et qu'il pensait que cela fonctionnait comme en France, par exemple.

Dans cet exemple, on voit donc que les participants à cette situation ne sont pas des « imbéciles dénués de jugement » (des *judgmental dopes*, comme les appelle Garfinkel, 1967), mais qu'ils *raisonnent* par rapport à une situation donnée et peuvent rendre compte de leurs propres actions et des actions des autres. Le principe de descriptibilité renvoie donc aux propriétés rationnelles de l'action dont parle Garfinkel dans sa définition de l'ethnométhodologie, comme nous l'avons vu plus haut.

Le troisième concept est celui d'**indexicalité**, qui correspond au rapport entre un acte posé ou une parole prononcée et sa signification pour son auteur ou pour toute autre personne concernée. Selon Garfinkel, le sens de tout acte de communication est tributaire du contexte dans lequel il est produit, ainsi que des interlocuteurs qui l'expriment. Heritage (1984) explique, par exemple, que si « a speaker says 'that's a nice one', the hearer will need to have access to the context of the utterance in order to make sense of it » (p. 142). Sans savoir accès à ce à quoi se rapporte « one », l'auditeur ne peut ainsi pas comprendre les paroles du locuteur. Ces « raccourcis linguistiques » rendent parfois difficile l'interprétation de toute personne extérieure à la situation et sont en même temps, pour les membres de cette situation, indispensables à la fluidité des interactions.

Garfinkel insiste, par ailleurs, sur l'*indifférence ethnométhodologique* de sa démarche. Elle s'impose comme un prérequis à l'observation. Il s'agit de se pencher sur les phénomènes sans porter de jugement qui les annulerait, ou au contraire, les validerait. Autrement dit, pour un ethnométhodologue, il ne s'agit pas de déterminer qui a raison ou tort dans une situation, ou encore qui dit vrai ou faux, mais d'étudier les mécanismes interactionnels par lesquels les personnes produisent ou remettent en question un certain ordre social. À cette idée s'ajoute celle de la connaissance de sens commun des membres d'une société, une idée qui amène Garfinkel à réfléchir sur la manière dont les individus se débrouillent pour construire, tester, maintenir, altérer, valider, questionner, et définir un ordre ensemble (Heritage, 1991). Garfinkel estompe ainsi la dichotomie jusqu'alors franche entre le chercheur/connaisseur et spécialiste, d'une part, et le participant/simple acteur, d'autre part, dans la mesure où les acteurs eux-mêmes sont, en quelque sorte, des théoriciens de leurs propres actions et des actions des autres.

Il est aussi important de mentionner la *méthode documentaire d'interprétation* empruntée à la sociologie de la connaissance de Karl Manheim (Heritage, 1991, p. 101). Selon

cette méthode que mobilisent implicitement autant les acteurs sociaux que ceux qui les observent, la description d'un phénomène et sa contextualisation s'auto élaborent, l'un renvoyant à l'autre. On peut citer l'exemple suivant de Sacks :

A : I have a fourteen-year-old son.	T1
B : Well, that's all right.	T2
A : I also have a dog.	T3
B : Oh, I'm sorry	T4

(Heritage, 1984 p.237)

Selon Heritage, on ne peut comprendre cet extrait que si l'on sait ou que l'on arrive à reconstruire le fait que A cherche à louer un logement appartenant à B. Pour parvenir à cette reconstruction, l'analyste peut ainsi *documenter* son interprétation en notant que B se positionne, à T2 et T4, comme *évaluant* les informations que lui donne A sur sa situation (avoir un fils de 14 ans [T1], puis avoir un chien [T3]), ce qui présuppose donc que B est en position de refuser ou d'accepter quelque chose qui concerne a, ce qui s'apparente à la situation d'un propriétaire évaluant la situation d'un possible locataire A. Cette interprétation est, par ailleurs, confirmée par le sujet même de la discussion, dans la mesure où avoir des enfants et posséder des animaux de compagnie sont typiquement des sujets qui comptent pour certains propriétaires, ce que semble reconnaître A lorsqu'il ou elle l'en lui informe.

Au niveau des acteurs eux-mêmes, on retrouve cette méthode documentaire d'interprétation dans la mesure où les deux interlocuteurs sont en train réflexivement d'élaborer la situation dans laquelle ils se trouvent. D'un côté, A cherche à savoir, par ses questions, si B est prêt à lui louer son appartement, alors que B, par ses réactions, fait comprendre à A si tel est le cas. C'est donc à une mutuelle co-élaboration que l'on assiste ici, une situation dans laquelle les deux interlocuteurs co-construisent, par leurs questions et leurs réponses, la situation dans laquelle ils se retrouvent, à savoir celle d'un refus de location, ce qu'exprime finalement B en s'excusant d'avoir le faire (sans expliciter en quoi consiste ce *faire*, la situation parlant, en quelque sorte, d'elle-même).

Ten Have (2011) rajoute à cette méthode documentaire une précision qui s'avère centrale dans la réflexion sur l'écoute dialogique en médiation :

The always awaiting task, the “contingent ongoing accomplishment of organized artful practices of everyday life”, is to connect the two, by giving accounts, by “hearing” what was “meant” rather than what was “said”, etc. It is this condition that is responsible, so to speak, for the “incarnate reflexivity” discussed before. (p. 41)

Il s’agit ici de faire la différence entre ce qui est *dit* et ce qui est *compris*, que ce soit par les participants eux-mêmes ou par le chercheur.

Garfinkel rassemble autour de lui un groupe de sociologues qui vont prolonger ses principes, scindant en deux courants l’ethnométhodologie, l’une plus portée sur l’analyse de conversation et l’autre maintenant la trajectoire initiale de Garfinkel, centrée sur l’action en général. Parmi les sociologues amorçant une nouvelle direction, on retrouve Harvey Sacks (1992). Comme Schütz, Sacks semble implicitement épris de la posture de Wittgenstein selon laquelle l’évidence des choses importantes nous est cachée par leur simplicité et leur familiarité. S’ajoute à cela son intérêt pour les actes de langage, mais contrairement à Searle et Austin, il s’intéresse à des exemples concrets, enregistrés dans la vie quotidienne (Silverman, 1998). Il rencontre également Erving Goffman, qui est, lui aussi, inspiré par Georg Simmel (1858-1918) et son analyse des interactions sociales.

C’est à Sacks que nous devons la branche de l’ethnométhodologie connue sous le nom d’analyse de conversation (CA pour *conversation analysis*) et qui a pour but « to obtain stable accounts of human behaviour (through) producing accounts of the methods as procedures for producing it » (Silverman, 1998, citant Sacks, 1995, p. XXXI). Sacks s’intéresse avant tout à la manière dont les interactants non seulement font sens, mais aussi (et surtout) réflexivement construisent le contexte dans lequel se déroulent les interactions. Pour cela, il ignore ce qui se passe dans la tête des acteurs et observe ce qui est observable, l’action. L’objet d’étude est l’action exprimée dans les interactions situées dans un contexte (Lehn, 2016). Ni l’ethnométhodologie, ni l’analyse de conversation ne s’intéressent à ce qui se passe dans la tête d’un individu lorsqu’il interagit, ni même vraiment à l’individu lui-même, mais bien à l’organisation sociale (et l’ordre social) que produisent les membres dans le cadre d’une interaction, dans des contextes du quotidien, qu’ils soient institutionnels ou informels.

L’analyse de conversation vise ainsi à produire une analyse détaillée et séquentielle des conversations, en se penchant sur les microévénements d’un échange. Sacks, Schegloff et

Jefferson (1974) vont modéliser la notion de « turn-taking » (tour de parole) dans le cadre d'interactions et relever trois conséquences de ce modèle : le « turn-taking » requiert que les interlocuteurs s'écoutent, comprennent et manifestent leur compréhension. Ceci servira de fondement pour la présente recherche qui va procéder en inversant le centre focal, dans la mesure où l'écoute s'exprime, entre autres, dans la manière dont ce qui est dit dans un tour de parole se traduit dans le tour de parole suivant. Autrement dit, marquer une écoute, c'est, entre autres, comme on le verra, marquer implicitement ou explicitement *comment est entendu ce qui est dit précédemment*.

Par ailleurs, il faut rappeler que pour l'analyse de conversation, tout est potentiellement significatif, autrement dit, il n'y a pas de « time out », en quelque sorte (Lynch, 1993 p. 230), autant dans la parole, que dans les silences ou les chevauchements de paroles, etc. Si l'ordre séquentiel est essentiel, il faut donc aussi pouvoir rendre compte de tout ce qui peut faire une différence dans une situation donnée, que ces différences proviennent de ce que font les interlocuteurs eux-mêmes, mais aussi de ce que font des éléments de la situation, comme des éléments architecturaux, des objets ou des documents (Latour, 1996, 2005). Ces différences sont traduites par des annotations dans les transcriptions (voir méthodologie) qui, comme nous le verrons, sont aussi essentielles à la réflexion sur l'écoute dialogique. En effet, les marqueurs d'écoute sont souvent langagiers, mais aussi non verbaux et cooccurrents aux paroles par le biais, par exemple, de l'expression d'émotions (Ruusuvuori, 2013 ; Kaukomaa, Peräkylä, Ruusuvuori, 2015), de gestes et de la présence ou manipulation d'objets.

En somme, Sacks cherche à observer les individus dans leur contexte quotidien en court-circuitant les filtres théoriques qu'impose une sociologie classique et en se focalisant sur l'interaction verbale (Pomerantz et Fehr, 2011). Les membres, selon le principe « d'*accountability* », révèlent eux-mêmes les dispositifs de catégorisation utiles pour étudier un phénomène (Sacks, 1972, cité dans Turner, 1974, p. 217). L'étude, mais aussi les catégories, émergent ainsi directement des membres, par l'observation du chercheur. Les membres cherchent, par ailleurs, à (r-) établir l'ordre social, qui est endogène et vital à la réalité sociale (Silverman, 1998). Par l'observation d'interactions et, plus particulièrement, de conversations, l'analyste peut ainsi faire ressortir « order at all points » (Stivers et Sidnell, 2013).

Les membres cherchant avant tout à rendre compréhensibles les actions (les leurs comme celles des autres), il est tout naturel qu'ils produisent un ordre identifiable et analysable (Stivers et Sidnell, 2013). Cet ordre social est donc une hypothèse de départ de l'analyse de conversation. Couper la parole, les silences, les ouvertures et fermetures de conversations (Schegloff 1992) deviennent autant de champs de réflexion découlant de cette hypothèse.

3.3 L'approche CCO/CCR

Comme nous avons pu le constater, l'approche ethnométhodologique permet d'observer les événements tels qu'ils se déroulent, ainsi que l'endogénéité de l'ordre social (Cooren, 2010a) qu'ils révèlent. Les individus possèdent un sens interne de l'ordre social qui se manifeste continuellement « pour une nouvelle première fois » (Garfinkel, 2002) à chaque action, et au contact des autres participants de cette action, ou interaction. Cependant, force est de constater que l'ethnométhodologie reste cantonnée à un schéma d'action trop restreint pour l'étude de l'écoute dialogique en médiation, et ceci pour deux raisons : elle nous apparaît comme trop anthropocentrée et, de ce fait, est insensible à la pluralité de source d'actions produites.

Dès lors, comment pallier cette double carence ? Loin de faire voler en éclats la vision ethnométhodologique dont l'essence phénoménologique permet de contourner la notion de structure, essentielle jusque-là aux sociologues, en donnant la part belle à l'action, la théorie de l'acteur réseau (ANT) s'impose comme un prolongement de l'ethnométhodologie (Latour, 2005 ; Lehn, 2016). En effet, l'ANT invite à prendre en compte les humains, mais également les autres qu'humains⁸ susceptibles de *faire une différence* dans une situation donnée. Par exemple, si je me retrouve devant une fontaine avec un panneau où est inscrite la mention « eau non potable », je n'irai pas m'y désaltérer, mais je chercherai plutôt à boire dans un café. Sans la contribution du panneau qui *m'indique* que l'eau n'est pas potable, j'encours le risque d'un

⁸ Au terme « non humain » utilisé à l'origine par Bruno Latour et Michel Callon, je préfère celui d'« autre qu'humain » dans la mesure où certains êtres s'accommodent mal de la simple opposition humains vs. non-humains. Ainsi, un texte ou un outil est, dans une certaine mesure, très humain (dans la mesure où il est le produit de l'intelligence humaine), sans pour autant pouvant y être complètement identifié. Pour remédier à ce problème catégoriel, je propose donc la notion d'« autre qu'humain » qui permet d'éviter cet écueil dans la mesure où elle est précisément moins catégorique.

bon mal de ventre. Le panneau va donc m'amener à agir autrement, il va *faire* une différence et changer la trajectoire de ma promenade. Avec la perspective ANT, la contribution de l'autre qu'humain—dans ce cas, le panneau—devient un élément à prendre en compte. Il entre dans mon champ d'analyse de chercheur.

Revenons à la seconde « défaillance » de l'ethnométhodologie pour ce travail : la non-reconnaissance de la multiplicité de sources et d'agentivité des actions (Fairhurst et Cooren, 2009). Dans mon exemple de fontaine, je me suis laissée guidée par le panneau pour agir autrement. Le panneau m'a, en quelque sorte, éloignée de la fontaine et m'a amenée à aller chercher un verre d'eau dans un café. Je me suis ainsi laissée menée par le panneau (et je suis même *tombée dans le panneau* si l'indication est erronée). Ainsi le panneau et moi sommes les *coauteurs* de mon action (quitter la fontaine et aller au café), une liste à laquelle nous pourrions aussi inclure les personnes qui ont produit et installé le panneau, ce qui m'amènera, plus loin, à aborder la métaphore de la ventriloquie (Cooren, 2010c).

Le décentrement qu'opère l'ANT permet ainsi deux choses : 1) il élargit la palette des acteurs, une palette qui inclut désormais les autres qu'humains, et 2) il rend compte de la multiplicité des sources de l'action. Alors que l'ethnométhodologie se centre principalement sur ce que font et disent les acteurs humains, la théorie de l'acteur réseau ajoute un portrait en creux de cette agentivité humaine. Ainsi, si je me mets à *suivre* des flèches m'indiquant l'emplacement d'une salle d'attente, c'est bien *aussi* parce que ces flèches m'y *amènent* (Cooren, 2018). De la même manière, si je *prête attention* à ce qu'un panneau m'indique, c'est peut-être *aussi* parce qu'il est parvenu à *retenir mon attention* (par sa localisation, sa couleur ou sa typographie, par exemple).

Grâce à la théorie de l'acteur réseau, on peut ainsi rendre compte de la multiplicité des contributeurs à une action donnée. En effet, on pourrait, par exemple, ajouter comme coauteur la personne à la mairie qui a décidé de faire installer le panneau, etc. Mais on pourrait noter que c'est peut-être aussi la peur de tomber malade qui m'a fait également quitter la fontaine et me diriger vers le café. En toute bonne conscience, je ne peux donc pas ignorer la *différence* que peuvent *faire* les émotions dans la situation et donc dans mon analyse. Il faudrait ainsi pouvoir encore élargir la distribution des acteurs et y inclure des éléments aussi abstraits que des émotions, des idées ou des croyances. Mais comment évoquer, prendre en compte ce nouvel

arrivage d'acteurs ? En somme, comment prolonger, rendre encore plus inclusif mon cadre théorique ? C'est ici que l'approche constitutive de la communication va me venir en aide.

Depuis une trentaine d'années s'est développé un courant de la communication organisationnelle qui propose de concevoir et analyser la réalité des organisations à travers leur constitution communicationnelle, une perspective dont James R. Taylor (1988) est sans aucun doute le fondateur. Plutôt que d'envisager la communication comme quelque chose qui se passe *dans* les organisations, les auteurs associés à ce courant (Cooren, 2000 ; McPhee et Zaug, 2000 ; Robichaud et al., 2004 ; Taylor, 1993 ; Taylor et Van Every, 2000, 2011, 2014) estiment, en effet, qu'il est possible, à l'inverse, de considérer l'organisation comme étant, en quelque sorte, dans la communication. Autrement dit, la communication a, selon ces auteurs, un pouvoir constitutif.

En clair, il s'agit ici d'entendre la notion de « constitutif » comme le proposent McPhee et Zaug (2000), une définition elle-même empruntée à Giddens (1984) :

We use roughly Giddens's sense of "constitution" below: a pattern or array of types of interaction constitutes organizations insofar as they make organizations what they are, and insofar as basic features of the organization are implicated in the system of interaction (McPhee et Zaug, 2000, p. 40).

Pour ma part, je considère que la médiation ne peut être comparée que très marginalement à un type d'organisation et c'est la raison pour laquelle je conçois la médiation sous un angle CCR (communication constitutive de la réalité) plutôt que strictement CCO. Je détaillerai tout ceci dans les paragraphes suivants.

Si l'approche CCO connaît plusieurs ramifications (Boivin, Brummans et Barker, 2017) — en particulier l'approche dite des « four flows » (McPhee et Zaug, 2000), inspirée du structurationnisme de Anthony Giddens (1984), ou encore l'approche luhmannienne, défendue par plusieurs chercheurs allemands (Schoeneborn, 2011) — j'ai choisi d'adopter la vision de l'École de Montréal dans la mesure où elle se concentre précisément sur l'analyse des interactions (Brummans et al, 2014) et qu'elle entre donc en résonance avec l'idée d'écoute dialogique. En effet, selon Cooren et Sandler (2014) :

By communicative constitution, we mean that many different things can be identified (by the participants and the analyst) as literally and figuratively expressing themselves in any given form of communication (a text, an utterance, a dialogue, an icon, a gesture, etc.), and can thus be acknowledged as constituting a given situation. (p. 226)

Comme indiqué précédemment, cette ontologie s'est récemment élargie à une réflexion plus vaste que le contexte strictement organisationnel. Comme le précisent Cooren, Higham et Huët (2017),

We claim that it [l'approche constitutive de la communication] should, in fact, be understood as an attempt to think of the world relationally by going beyond traditional oppositions between subjectivity and objectivity. In other words, defending a communicative constitutive view amounts to defending a relational ontology, that is, an ontology that insists on the relational character of existence in all its forms. (p. 4)

Selon cette perspective, tout individu ou chose devient un moyen d'expression à travers lequel une autre chose ou un autre individu peut faire ou dire quelque chose ou encore se révéler dans l'interaction (Cooren, 2010d). L'approche constitutive conçoit ainsi la communication, les interactions, et plus particulièrement ici, l'écoute dialogique, comme participant à la réalité de ce qui est mis en scène implicitement ou explicitement dans les paroles, écrits et comportements de chacun et chacune.

Un dernier atout de l'approche CCR de l'École de Montréal repose sur les choix de focales adoptées, en particulier si on la compare avec l'analyse de conversation, dont elle s'inspire tout en s'en distançant. L'analyse de conversation observe, en effet, de très près les interactions. Chaque tour de parole, silence, chevauchement devient un élément d'analyse, au prix parfois d'une vision plus générale et longitudinale d'une conversation. L'approche CCR de l'École de Montréal s'affranchit de cet emploi systématique d'une très grosse focale fixe, optant pour une adaptation de focale selon les moments de l'analyse ou les sujets à étudier. Nous verrons que ces changements s'avèrent indispensables dans l'étude de l'écoute en interaction.

3.4 L'écoute dialogique en médiation dans un cadre constitutif : la question de recherche.

Le défi de la présente recherche est donc d'aborder l'écoute dialogique comme un acte de mise en relation par lequel une pléthore d'êtres aux ontologies variables se met à exister dans la scène interactionnelle, dans un événement. Étudier l'écoute dialogique selon une approche constitutive revient donc à montrer comment elle se traduit dans les actes communicationnels des participants engagés dans un processus de médiation, mais aussi comment elle participe activement à l'existence de ce qui est invoqué, convoqué ou évoqué dans une discussion. Autrement dit, les marqueurs d'écoute doivent être compris, selon cette perspective, comme les moyens par lesquels l'existence de certaines choses qui semblent *compter pour un participant* se mettent à aussi *compter pour le ou les autres*.

Écouter, selon cette perspective, c'est donc prêter attention à ce qui semble compter pour quelqu'un et c'est donc restituer cette chose qui compte dans nos propres paroles afin que cette personne puisse précisément s'y reconnaître et se sentir écouté. Par exemple, une médiatrice peut chercher à faire écouter les propos d'une des deux parties à l'autre, ce qui peut amener cette dernière à *faire exister*, dans sa parole, les préoccupations de son vis-à-vis. Sans se soucier nécessairement de ce qui compte pour l'autre, écouter, c'est aussi prêter attention à ce qui, dans sa parole, compte aussi pour celui qui écoute, ce qui permet alors de faire exister, au sein de la parole de l'autre, quelque chose dont lui-même n'aurait peut-être pas nécessairement conscience ou qu'il n'a peut-être même pas envie d'entendre. Ainsi, savoir prêter attention aux émotions de l'autre, c'est aussi les restituer éventuellement dans ses propres paroles, en faisant preuve d'empathie, par exemple, ce qui permet alors à ces émotions d'exister dans l'espace d'interlocution (Cooren, Higham et Huët, 2017).

On peut faire quelques parallèles avec la métaphore de la ventriloquie (Cooren, 2010a) qui note, elle aussi, qu'en interagissant, les participants font exister et s'exprimer une multitude d'êtres. Plus précisément, Cooren (2010 a) précise que la notion de ventriloquie est

[...] conçue métaphoriquement comme le processus par lequel des interlocuteurs animent ou font parler des êtres (que je propose d'appeler figures, le nom que les ventriloques utilisent pour parler des mannequins qu'ils manipulent), êtres qui sont eux-mêmes censés animer ces mêmes interlocuteurs en situation d'interaction. (p. 35)

La métaphore de la ventriloquie permet de mettre en relief la manière dont l'écoute dialogique participe à cette mise en scène de ce qui se met à compter dans la parole.

Pour revenir à mon exemple de fontaine, grâce à la métaphore de la ventriloquie, je pourrais remarquer que lorsque je quitte la fontaine pour aller au café, c'est parce que je mets en action ce que j'ai, en quelque sorte, « entendu » dans cette scène. D'une certaine façon, je fais ainsi exister, par ma conduite, ce qui a été exprimé par le biais du panneau. J'ai écouté le ou la responsable de la mairie qui a décidé de faire installer un panneau doté de l'inscription « eau non potable ». Il ou elle a délégué la parole d'une autorité (celle de la mairie) au panneau pour me faire agir d'une manière jugée appropriée. Mon départ de la fontaine peut donc être lu comme un acte ou marqueur d'écoute. J'ai « écouté » le message du panneau, à travers lequel ventriloquait le responsable de la mairie et la mairie elle-même.

Selon une perspective constitutive, l'écoute (au sens large⁹) est donc un élément essentiel à la *survivance* (Latour [2012] aurait sans doute parlé de *subsistance*) de tout être mise en scène par la parole, l'écrit, le geste ou tout autre mode d'expression. Indispensable à sa trajectoire, l'écoute lui permet donc en quelque sorte de voyager dans l'espace et le temps et de survivre tout en se transformant. Par l'écoute, un avertissement (celui du panneau) peut ainsi devenir une injonction à ne pas boire l'eau de la fontaine, voire même une invitation à se rendre plutôt dans un café du coin. Reconnaître l'écoute permet ainsi de suivre ce qui survit de l'avertissement dans les actes suivants, mais aussi de constater aussi ce qui s'y perd, notre écoute étant toujours plus ou moins sélective.

On note ainsi que l'écoute peut s'analyser selon une approche résolument performative. Srader (2015) évoque cette performativité lorsqu'il déclare ce qui suit :

⁹ On l'aura compris, au-delà de l'écoute, c'est finalement à toutes les formes d'attention auxquelles je fais référence ici. Prêter attention à quelque chose, que ce soit par la lecture, l'écoute stricto sensu, le toucher, le goût ou l'odorat, c'est *faire exister* sous une autre forme ce quelque chose à laquelle notre attention est portée. J'aurais pu (dû ?) utiliser un terme plus général que l'écoute pour en parler (le terme d'« attention » aurait sans doute été un bon candidat) et l'on pourrait fort justement m'accuser de logocentrisme en creux en faisant le choix de ne conserver que cette terminologie, mais je l'assume, pour l'instant, pour simplifier le propos.

The question is not whether the listening is effective, but whether it succeeded in fulfilling the threshold duty of calling the relationship into existence. Below a certain concentration of listener credibility, the listening behavior may be disregarded in the same way family members forgivably disregard the latest promise of an addicted substance-user to quit cold turkey. (pp. 100–101)

Ainsi, pour Srader, la performativité de l'écoute se traduit par sa capacité à faire exister quelque chose comme une relation. Pour notre part, nous allons plus loin que cet auteur en insistant sur le fait que cette écoute est performative dans la mesure où elle participe activement de l'existence de toute chose ou de toute personne dans l'espace interlocutif.

L'écoute dialogique, selon une approche CCO/CCR, est pensée comme ce qui permet à certaines choses de *subsister*, de *survivre* et donc *d'exister* dans l'espace de l'échange. S'il n'y a pas d'écoute, ce qui compte pour une personne peut, en effet, ne pas subsister au-delà de son acte de parole. S'il y a écoute, par contre, cette chose peut continuer à exister dans sa restitution par l'allocutaire, une restitution qui, elle-même, peut être évaluée par le locuteur initial (McPhee et Zaugg, 2000). L'écoute dialogique est donc, selon cette approche, l'un des moyens clés par lesquels des choses sont constituées dans l'échange.

Le dispositif de médiation est un contexte d'écoute typiquement dialogique, puisque les participants se réunissent pour discuter en vue de trouver un terrain d'entente. Grâce à l'écoute et à ses prises de parole mesurées, le médiateur peut ainsi faire progresser cette co-construction. La particularité de cette situation réside dans sa finalité. Il ne s'agit pas d'une conversation à bâtons rompus, mais d'une discussion balisée par le médiateur dont l'objectif est un apaisement entre les parties, parfois matérialisée par un accord. Les interactions suivent ainsi une trajectoire assez bien définie, plus ou moins semée d'embûches obstruant la voie vers l'apaisement recherché.

La manière dont les participants accueillent les propos de leurs interlocuteurs joue donc directement sur cette itération, tout comme les tactiques des participants pour se faire écouter ou faire écouter les autres, dans le cas du médiateur. Comme nous avons vu plus haut avec l'exemple du panneau et de la fontaine, les écrits comptent également dans les processus d'écoute. Selon les types de médiation, il y aura ainsi plus ou moins de documents présents et de types de supports écrits. En somme, il s'agit, dans cette étude qualitative, de se pencher sur

l'ontologie relationnelle de l'écoute dialogique en médiation. Dans cette perspective, le cadre théorique de l'étude, ancrée dans une perspective constitutive de la communication, va faire appel à une analyse inductive, qui pourra révéler les mécanismes et la performativité de l'écoute dialogique en médiation suivant une perspective constitutive de la communication.

En analysant des interactions en situation de médiation, je compte donc mettre en relief le rôle que semble jouer l'écoute dans ce type de cadre.

Ma question de recherche se formule donc de la manière suivante :

QR : Comment les marqueurs d'écoute ou l'absence de marqueurs d'écoute participent-ils ou non au processus de résolution d'une situation conflictuelle dans le cadre de séances de médiation ?

Pour répondre à cette question, nous devons être en mesure de repérer et identifier des marqueurs d'écoute dans ce type de situation et déterminer dans quelle mesure ces marqueurs semblent participer activement à la progression de la résolution éventuelle d'un conflit. Bien entendu, il s'agira de repérer également les moments où l'absence d'écoute semble aussi se marquer et de constater les effets qu'un tel manque semble produire sur la progression de ce type de séances.

Explorons à présent le terrain à partir duquel l'écoute dialogique sera analysée, ainsi que la méthodologie que je vais mobiliser pour réaliser ces analyses.

4. MÉTHODOLOGIE ET DESCRIPTION DU TERRAIN

Comme je l'ai souligné, la présente étude est avant tout ancrée dans une perspective CCO/CCR. Dans cette optique, la démarche méthodologique d'observation et d'analyse consiste à envisager l'écoute dialogique comme un phénomène en perpétuelle constitution interactionnelle. Je me suis donc surtout ingéniée à observer comment cette écoute non seulement s'incarne dans l'interaction, mais permet aussi de faire exister certains éléments d'une situation dans l'espace interlocutoire (Cooren et Malbois, 2018). Je décrirai tout d'abord le terrain, pour ensuite présenter la collecte de données et enfin détailler la méthodologie employée.

4.1 Le terrain

Je vais à présent de décrire le terrain, comment il a été déterminé et quels en sont les caractéristiques.

4.1.1 Recherche du terrain et premiers choix

Les processus de médiation existent dans une pluralité de domaines. Greco-Morasso (2011) en propose le paysage suivant : familiale, commerciale (construction, finance), justice réparatrice, de travail (syndicale), politique, communautaire (milieu scolaire, médical, environnemental, organisationnel, voisinage) et interculturel (p. 37). Comme l'écoute dialogique existe a priori dans tous les types de médiation, je n'ai pas trouvé, a priori, de raison d'en éliminer. Il n'était cependant pas concevable de couvrir l'ensemble des types pour des raisons pratiques (temps, budget, accessibilité). J'ai donc dû procéder autrement.

Bien avant de définir ma question de recherche, j'ai entamé une première démarche de « reconnaissance du terrain » de la médiation, qui ne m'était alors que peu familier. Pour commencer, j'ai suivi une formation de 160 heures avec l'Institut Canadien de Résolution de Conflit (ICRC) à Ottawa. En discutant avec les formateurs, j'ai obtenu des contacts et commencé à rencontrer des médiateurs, au gouvernement fédéral, provincial, en médiation citoyenne, familiale, organisationnelle, commerciale, syndicale, aussi bien à Ottawa qu'à Montréal et ailleurs dans la province du Québec. Deux colloques au Québec ainsi que mon travail de bénévole dans une association de médiation citoyenne dans une municipalité m'ont permis de

rencontrer d'autres médiateurs. Dans le cadre de l'association, j'ai, par ailleurs, pu suivre une seconde formation de 21 heures. L'association a accueilli et fortement encouragé mon projet, tout comme la clinique de médiation de la Faculté de droit de l'Université de Montréal.

J'ai très vite constaté que je ne pourrais pas recueillir des données dans toutes les catégories de médiation citées par Greco-Morasso (2011), et ce pour plusieurs raisons : premièrement, je ne connaissais pas de médiateur de longue date et donc ma « réputation » était assez maigre, bien qu'avec le temps j'ai eu l'occasion de rencontrer un certain nombre de médiateurs et assurer des liens. Il ne suffit pas de connaître les gens, encore faut-il gagner leur confiance, surtout dans des domaines aussi sensibles et confidentiels. Le temps jouait contre moi. Deuxièmement, les médiateurs travaillent par domaine et donc quelque peu en silos : souvent, un médiateur familial ne connaît pas de médiateurs dans le milieu du travail ou de la justice réparatrice. Pour chaque domaine de médiation, il fallait donc que je recommence complètement à établir des contacts et que je construisse un réseau.

Troisièmement, il ne suffisait pas de gagner la confiance des médiateurs mais aussi celle des médiés (et de leur avocat quand il y en avait). Finalement, afin de comprendre les enjeux de chaque domaine, les connaissances contextuelles de base nécessaires pour comprendre les enjeux étaient relativement importantes. Il m'aurait fallu beaucoup de temps pour me familiariser avec des environnements différents. Les types de médiation risquaient d'être si différents qu'un travail de comparaison s'avèrerait peut-être inintéressant, voire impossible. Devant ce constat, je me rendais compte qu'il fallait faire des choix, et si possible sans les subir. Restait à délimiter à nouveau mon terrain de manière cohérente.

Une médiatrice m'a donné une première impulsion. En effet, pendant ma période de recherche de terrain, elle fut parmi ceux qui prirent le temps de me parler en détail de leur carrière et de leurs travaux en recherche, en collaboration avec une collègue universitaire. Cette double casquette lui donnait un regard particulier sur mon travail. Habitée de la gestion de conflit dans des milieux professionnels, elle avait à la fois l'esprit pratique nécessaire à son travail de médiatrice et une compréhension de mes besoins de chercheuse grâce à son travail de co-chercheuse. Elle m'a sagement conseillé de réduire le terrain à deux types de médiation, me faisant part de son inquiétude à trouver le temps de rencontrer tant de personnes et son doute face au besoin de convaincre les participants de se laisser observer.

J'ai suivi ses conseils, par choix et en constatant moi-même au fil des mois le peu de médiateurs qui parvenaient à convaincre leurs clients de me laisser étudier leur processus. La médiation met en lumière des tensions que les parties ne sont pas forcément intéressées à partager, encore moins à faire enregistrer et étudier. Les participants se trouvent à un moment difficile de leur vie (divorce, difficulté au travail, problèmes financiers, convalescence suite à un accident). Ayant le bien-être de leur client à cœur, les médiateurs étaient disposés à me rencontrer, mais moins ouverts à demander l'autorisation de faire participer leurs clients à un travail de recherche. Quand ils le faisaient, les médiés étaient souvent réticents. Enfin, certains médiateurs eux-mêmes étaient peu enthousiastes par rapport à l'idée de se faire filmer.

J'ai donc basculé dans une démarche inverse, plutôt que de choisir, j'ai saisi toutes les occasions qui se sont présentées. Petit à petit, deux médiateurs m'ont proposé de suivre leur travail. Le premier est spécialisé dans des cas de conflits en milieu organisationnel (privé et public), entre un employé et sa direction. L'autre contact m'a invité à suivre des médiations dans un tribunal administratif. Je comprends aujourd'hui à quel point le terrain que j'ai choisi est difficile d'accès (Janier et Reed, 2017) et la chance que j'ai eu de rencontrer ces deux personnes. Grâce à ces nouveaux contacts, j'ai rencontré l'équipe du tribunal et expliqué mon projet, qui a été accepté.

De novembre 2017 à mars 2018, j'ai pu ainsi suivre des sessions de médiation au tribunal, que j'ai enregistrées et dont j'ai pu interviewer très brièvement les participants. Bien que j'aie suivi et enregistré simultanément des médiations de travail, j'ai fini par centrer mon terrain uniquement sur les données du tribunal, par souci d'homogénéité et de pertinence. Afin de respecter l'anonymat des participants et des institutions, je ne peux me permettre de donner plus de détails sur le terrain. Pour cette même raison, j'ai changé les noms des participants, les dates, ainsi que les noms des entreprises ou institutions citées.

Chaque participant (médiateur, citoyen, représentant du gouvernement, individu accompagnant le citoyen médié ou toute autre personne présente pendant la session) a pris connaissance du projet de recherche, d'abord par une courte présentation orale de ma part, puis par un document qu'il signait et me remettait s'il était d'accord de participer. Chacun pouvait se rétracter du projet après la session en communiquant avec le tribunal ou moi-même. Aucun médiateur n'a refusé. Certains représentants des institutions ont appelé leur bureau pour

confirmer avec leur supérieur si cette participation posait un problème. Un seul représentant a refusé, pour des raisons personnelles. Plusieurs citoyens ont également refusé. Dès qu'un individu refusait, je quittais la salle de médiation. En général, le projet a été bien accepté. Une fois la session amorcée, la plupart des individus ne faisaient attention ni aux caméras ni à ma présence.

Comme les sessions se succédaient sans interruption (une session par heure, six sessions par jour), les entretiens post session ont été beaucoup plus courts que prévu initialement et donc moins riches aussi. Les individus étaient souvent émotionnellement fatigués et donc peu disposés à s'attarder et discuter de leur session. Ils étaient souvent aussi préoccupés par des questions de stationnement de voiture ou de circulation dans la ville. Je sentais que leur disponibilité était restreinte et je savais que l'enregistrement de la session avait déjà été un engagement important. Je reviendrai là-dessus un peu plus loin.

4.1.2 Le terrain retenu

Les tribunaux administratifs couvrent un grand nombre de secteurs d'activité dans les provinces. Pour mon terrain, je n'ai eu accès qu'aux cas liés à l'un de ces secteurs. Dans ce cadre, le médiateur intervient dans des cas de conflit entre un citoyen et une institution publique. Il s'avère important de clarifier ici que ces tribunaux mènent des sessions nommées « conciliation », qui se déroulent comme des médiations à tel point que la seule différence entre la médiation et la conciliation s'avère finalement être leurs noms respectifs. En vérifiant dans de nombreuses sources, certains utilisent indifféremment les deux noms. Ceci peut changer selon les pays et les époques, mais dans l'ensemble les différences ne sont ni constantes, ni très claires. Selon The Jackson ADR Handbook (2016):

Chapter 23 Conciliation, Complaints, Grievances, and ombudsmen

A. Introduction

Article 23.01

Conciliation is a facultative dispute resolution process in which a neutral third party seeks to assist the parties to a dispute to reach a settlement. As such it is virtually indistinguishable from mediation. [...]

Article 23.02

Definitions

This is an area where there is a lack of generally agreed definitions for the processes dealt with in this chapter, but table 23.1 contains a number of working definitions.

B. Conciliation

Article 23.03

While conciliation is in most respects identical to mediation (see chapters 13 and 17), the most important conciliation processes (ACAS conciliation and in-court conciliation in family cases) have a statutory basis, and involve conciliators who are appointed by an outside body rather than the parties. [...] Like mediation, conciliation is a non-adjudicative, facilitative process. It is a compromise agreement, which, like mediation, can cover issues and interests going outside the scope of the original dispute. If it is unsuccessful, the parties can revert to other forms of legal redress, typically through the courts or tribunals.

En somme, il ne semble pas y avoir une différence tranchée et universelle entre la médiation et la conciliation. Je me permettrai donc d'employer indistinctement un terme ou l'autre¹⁰.

Les particularités des conciliations du tribunal ne sont pas autant procédurales que structurelles. En effet, ce qui frappe d'emblée, c'est l'asymétrie entre les participants. Le médiateur aide un citoyen et le représentant d'une institution gouvernementale à trouver un terrain d'entente, matérialisé par un document coécrit et signé par les trois. Ce représentant peut être un employé ou une personne mandatée par l'institution. Or, une majorité des représentants sont des avocats, d'où l'asymétrie entre les deux parties. De plus, tous les médiateurs exercent aussi en tant que juges au tribunal. Ces expertises creusent l'asymétrie entre le citoyen, d'une part, et le médiateur et le représentant de l'institution, d'autre part.

¹⁰ Pour d'autres travaux sur la différence entre conciliation et médiation (en Italie et en France), voir Bonfanti, T. (2012). *Phénoménologie de la situation médiative* Thèse de doctorat. Voir également Gul, S. (2016).

Cette asymétrie est perceptible dans les vêtements (certains citoyens ne retirent pas leur manteau), les manières (une très grande déférence envers le médiateur chez le citoyen, d'une part, une certaine familiarité du représentant de l'institution avec le médiateur, d'autre part), les interactions (gestes et échanges verbaux), ainsi que dans l'aisance des uns et des autres à interagir (les *apartés* sur des détails légaux ou administratifs entre les représentants et le médiateur) et même à se déplacer (hésitation à prendre une place). Une autre particularité des deux parties dans cette configuration de médiation est qu'ils ne se connaissent pas, contrairement à des médiations de travail ou familiales. Les rapports sont moins personnels et donc les conflits aussi. Enfin, les médiations au tribunal reposent sur des tensions et conflits issus de désaccords sur des décisions prises à partir de documents. Les documents jouent donc un rôle central dans l'argumentation et les accords qui en découlent.

4.2 Collecte des données

La collecte de données s'est répartie sur plusieurs modes, dont un principal. En effet, l'essentiel de la collecte a été réalisé sous la forme de captations vidéo des séances de médiation. En complément, j'ai pris des notes pendant ces sessions et gardé un journal de bord qui retrace ma démarche de terrain depuis la période de repérage jusqu'au début des enregistrements. J'ai également mené des entretiens semi-dirigés. Les notes et l'observation m'ont permis de recueillir des données issues du point de vue du chercheur, tandis que les enregistrements et les transcriptions ont fourni un accès plus direct au processus de médiation. Par la suite, les participants ont eu l'occasion d'exprimer leur opinion sur l'écoute lors d'entretiens individuels, opinion que je n'ai cependant pas retenue, comme je l'expliquerai.

4.2.1 Enregistrements et transcriptions

Le cœur de la collecte de données pour cette recherche correspond aux enregistrements des séances de médiation, suivant les méthodes préconisées par Sacks (1995). En effet, l'analyse de conversation, telle que Sacks l'a conçue avec d'autres, comme Gail Jefferson (Sacks, Schegloff et Jefferson, 1974 ; Lerner, 2004) et Emanuel Schegloff, repose sur l'enregistrement audio de conversations. Depuis, d'autres chercheurs ont enrichi ce mode de collecte de données en réalisant des enregistrements d'images et de sons. Candy et Charles Goodwin, au début des années 70, ont filmé des repas de famille, données qui ont été utilisées par la suite par Jefferson,

Sacks et Schegloff pour leurs propres recherches (Mondada, 2012). Avec l'évolution de la technologie, les moyens techniques se sont miniaturisés, rendant plus facile ce type de collecte de données. Il n'en reste pas moins que la présence non cachée d'une caméra peut évidemment modifier le comportement des sujets (Lindlof et Taylor, 2010). On peut arguer cependant que la prolifération d'enregistrements au quotidien rend les individus moins surpris par la présence de ce type de procédé.

La collecte des données en analyse de conversation se fait en deux temps : il s'agit d'abord de recueillir les données en les enregistrant sous format audio ou vidéo et ensuite de retranscrire les interactions verbales par écrit, selon un protocole précis (Hepburn et Bolden, 2013). En ce qui concerne la présente étude, les séances de médiation ont été enregistrées en format vidéo, grâce à deux caméras posées (plus ou moins dos à dos) sur la table de réunion. Chaque caméra était placée dans la direction du médiateur et d'une des deux parties tandis qu'une seconde enregistrerait l'autre partie. Les deux caméras étaient placées à hauteur du buste des individus filmés. Les caméras étaient statiques.

Au montage, les deux images ont été placées sur un même écran afin de permettre l'observation simultanée et mieux discerner les interactions (voir *figure 5*, ci-dessous).

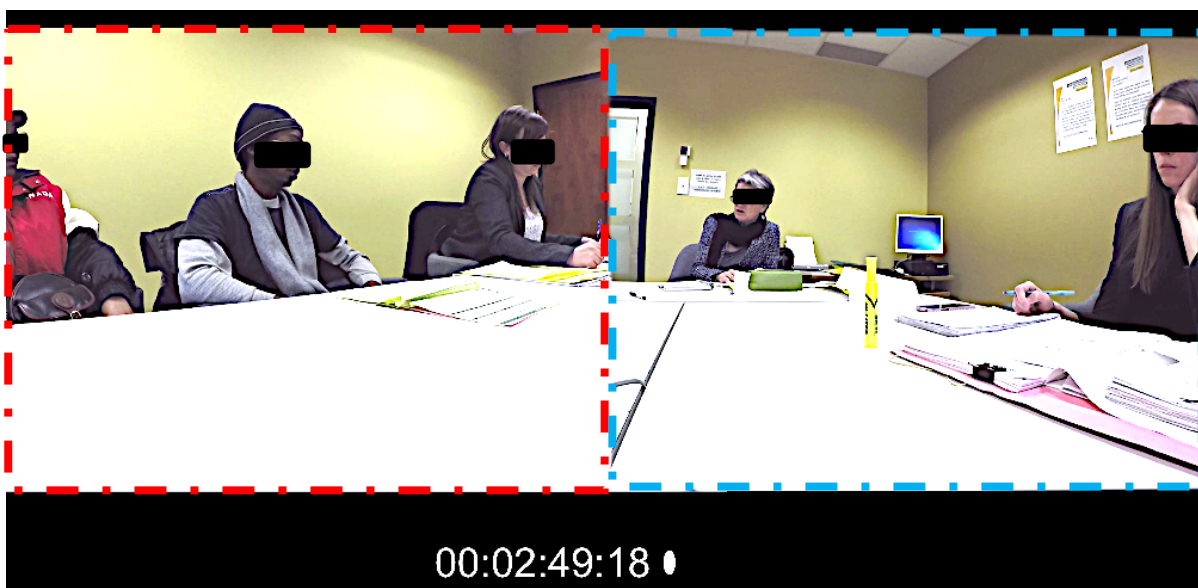


Figure 5 Vidéo-gramme d'une session de médiation.

Note : De gauche à droite la mère du citoyen, le citoyen, son avocate, la médiatrice et la représentante de l'institution. Les deux images vidéo sont montées (identifiées par un carré en tirets rouge ou bleu) côte à côte.

Cette démarche a permis une analyse des gestes et prises de paroles de chacun, dont l'objectif était de révéler les dynamiques interactionnelles liées à l'écoute. Il est toutefois essentiel de noter combien des éléments hors champ ont pu parfois jouer sur les données recueillies. La prise de notes d'observation a pu ainsi pallier ces « trous » d'information. Par exemple, pendant la captation de la médiation de Doug1, un employé du tribunal a frappé à la porte et apporté des verres et une carafe d'eau qu'avait réclamés la médiatrice. Ce moment ne dure que quelques secondes, mais l'interruption déstabilise le citoyen qui oublie ainsi de mentionner un élément de son dossier. Cette omission va resurgir en fin de séance, l'écoute de la séance aura donc été bousculée par un petit moment hors champ (visuel).

L'angle et la hauteur des caméras jouent également sur notre manière d'aborder les médiations, tout comme le volume sonore des enregistrements. Il y a des paroles qui nous échappent, des participants qui marmonnent ou bien se trouvent dos aux caméras. Les moments inaudibles (notés par des XXXXX) sont également dus à des chevauchements de paroles, des bruits de mobilier, etc. La captation a et aura toujours ses limites et un parti-pris, pas toujours choisi ou conscient, du chercheur.

Une fois les images montées, j'ai ainsi pu retranscrire les enregistrements selon les conventions mises en place par Jefferson (Lerner, 2004), des conventions permettant de signaler des dimensions de la conversation que les codes habituels de l'écriture n'expriment pas. De nombreuses informations sont ainsi rendues lisibles, tels que la durée des silences entre deux prises de parole, les chevauchements de paroles, jusqu'à l'inflexion des voix ou les sons non verbaux. Ces conventions de transcription donnent du relief aux données sans qu'on ait besoin de nécessairement retourner aux enregistrements (Hepburn et Bolden, 2013). Par ailleurs, elles permettent aussi de préciser les gestes ou activités des participants dans le contexte de ces médiations (par exemple, lorsqu'ils se mettent à chercher un document dans la pile de papiers qu'ils ont devant eux ou lorsqu'ils se tournent vers quelqu'un). Dans la mesure où tout peut être signifiant, ces aspects non verbaux peuvent éventuellement avoir un rôle non négligeable par rapport à la question des marqueurs d'écoute.

En analyse de conversation, de nombreuses manières d'explicitier les actions visibles des participants sont employées : les commentaires dans les transcriptions qui sont signalées par des doubles parenthèses ou le recours à des vidéogrammes ou dessins (Hepburn et Bolden, 2013).

Certains ont même recours à des partitions de musique (Erickson dans Tannen, Hamilton et Schiffrin, 2015). Tout ceci dépend de l'objet de recherche et de la perspective théorique choisie. Dans la présente recherche, l'essentiel des explicitations des gestes a été indiqué en les annotant dans la transcription à l'intérieur de doubles parenthèses.

Certains vidéogrammes sont insérés dans les transcriptions comme complément à la description et servent comme pense-bête pour les analyses, sans y être reproduits. Ils sont utiles pour situer des objets, mais aussi comprendre des émotions (Ruusuvuori, 2013 ; Kaukomaa, Peräkylä, Ruusuvuori, 2015) autant que les positionnements, regards et gestes de participants. Ils ne figurent pas dans la thèse elle-même, mais ont fait partie des outils employés dans le processus d'analyse, comme complément aux descriptions des gestes.

Pour Ten Have (2007), l'apport de la vidéo est superflu et les annotations issues d'enregistrements sonores suffisent. La perspective logocentrée de Ten Have minimise l'effet d'un roulement d'yeux ou d'un haussement d'épaules sur les interactions dans un contexte tendu comme peut l'être une séance de médiation, ou encore l'importance des interactions des participants avec des objets (documents). Un second contre-argument à Ten Have (2007) se trouve dans les travaux du couple de médiateurs Haynes et Haynes (1989) qui annotent systématiquement la manière dont se tiennent les médiés, ainsi que leurs propres gestes de médiateur ou même la part des objets dans les interactions tels que l'usage d'un tableau. Leurs transcriptions sont agrémentées de notes de bas de page où se trouvent les commentaires sur les gestes sous l'acronyme BL (« body language »). Ces éléments font parfois basculer les interactions. Ces raisons me convainquent de l'apport de l'enregistrement vidéo pour analyser les données.

En défense ultime de l'utilisation de la vidéo, je reviens à la première page de cette thèse où j'ai évoqué le passage du scénario à l'image filmée lors du montage d'un long métrage de fiction. Je pense que cette remarque s'applique ici. Le « trou » d'information sur l'écoute entre le scénario/la transcription et l'image filmée n'est pas négligeable. La transcription ne laisse que peu filtrer la dimension auditive de la session. Une dimension clef de la communication—l'écoute—est ainsi aplatie par cette transposition sur papier des interactions. Il n'en reste pas moins que la transcription sert de « lingua franca » pour le travail de recherche.

4.2.2 L'apport des notes d'observation et le journal de bord

Quoique très modeste, l'emploi de notes d'observation et d'un journal de bord pour cette recherche est à noter. Une des méthodes de base de collecte de données dans des approches d'inspiration ethnographique consiste à faire de l'observation. À chaque type d'observation correspond une écriture (Neyland, 2007 ; Van Maanen, 2011). Dans le cas d'un travail relevant de l'approche constitutive, le chercheur observe la production de la réalité sociale. Selon les perspectives, il va donc composer un travail d'observation qui peut prendre un ton *réaliste*, *confessionnel* ou *impressionniste* (Van Maanen, 2011), suivant le positionnement du chercheur. Van Maanen décrit les ethnographies impressionnistes comme celles où le chercheur raconte « la chose en train de se dérouler » (the doing) et pas seulement la personne qui fait (the do-er) et ce qui est produit (the done) (p. 102).

C'est ce que j'ai fait en observant les séances de médiation. Si les entretiens et les enregistrements ont été plus axés sur la chose produite, l'observation et les notes m'ont donné l'occasion de relever le présent continu du processus de médiation et par là celui du rôle de l'écoute. Par exemple, pour la médiation de Curt1 qui ouvre les analyses, j'ai noté dans mon carnet d'observation des commentaires émis par des participantes à la fin de la séance qui précède celle de Curt1 et qui nous renseignent sur ce citoyen. Les participantes sont informées sur son caractère un peu difficile et son ressentiment. Elles apprennent également qu'il souhaite avoir une séance en anglais. Ces commentaires, exprimés à bâtons rompus en toute fin de séance, préparent en quelque sorte les participantes à la rencontre avec Curt1. Ceci n'aurait pas forcément émergé dans un entretien, puisqu'il s'agit d'un moment « off », auquel je n'aurais pas fait attention si mes notes ne m'avaient pas rappelé ces mises en garde. Je me suis repenchée sur la vidéo de Bella (non retenue dans l'analyse) et j'ai retrouvé cet instant furtif de fin de séance quand les participants attendent de signer l'entente.

Par ailleurs et en lien avec la tradition ethnographique, j'ai pris des notes de mes rencontres avec les médiateurs, mais également de la formation en médiation que j'ai suivie et de ma présence aux réunions de l'association de médiation citoyenne dans laquelle j'évolue comme médiatrice bénévole. Ces notes m'ont permis de synthétiser mes expériences et de revenir sur des moments des entretiens avec les médiateurs. Certains éléments ont commencé à émerger. Je prends l'exemple d'une conversation avec une médiatrice qui m'a fait part de « the

importance of uncovering the listening disposition of the parties ». Elle revenait sans cesse sur ce qu'elle appelait la rigidité de certains de ses clients en évoquant leur incapacité, parfois totale, à écouter pendant les sessions, tout en étant physiquement présents et officiellement prêts à échanger.

Si on reprend la question de recherche, centrée sur l'implication des marqueurs d'écoute dans la résolution de la situation conflictuelle dans les séances, on comprend que les enjeux de ce projet tournent autour de l'analyse des transcriptions et des vidéos. Ainsi, les notes et les observations ne sont en aucun cas des éléments centraux dans l'analyse, mais servent plutôt de références ponctuelles, de mémoire du travail général. Cette étude ne se sert que très légèrement des méthodes ethnographiques, dans la mesure où elle les utilise davantage comme informations d'appoint que comme données primaires.

4.2.3 Entretiens

En complément aux observations et enregistrements des séances de médiation, j'ai eu l'occasion de mener de brefs entretiens avec 31 participants. Ces entretiens leur ont donné l'occasion d'explicitier leur conception du phénomène de l'écoute en médiation. Leur interprétation des interactions vécues me semblait a priori intéressante à prendre en compte dans la mesure où elle était, dans mon esprit, susceptible d'aider à mieux comprendre la *machinerie*, comme la nomme Sacks (Silverman, 2013), dont le chercheur est le témoin privilégié. Ces entretiens, contrairement aux transcriptions des médiations, étaient orientés sur une réflexion ouverte à propos de l'écoute. Il s'agissait donc pour moi d'analyser l'écoute par le biais des réflexions des *membres* sur leur propre expérience.

La réalité en a voulu autrement. Comme les médiations se déroulaient les unes à la suite des autres, il était logiquement difficile de mener à la fois des entretiens, présenter le projet à des nouveaux participants et suivre une médiation. La seconde raison, plus d'ordre psychologique tient au fait que les participants n'étaient presque jamais vraiment disponibles pour les entretiens. Ils étaient pris par ce qu'ils venaient de vivre, mais également préoccupés par le stationnement de leur voiture, pressés d'aller fumer ou de quitter l'édifice pour éviter les embouteillages. Enfin, je me suis aussi rendue compte que bon nombre de participants n'étaient tout simplement pas sensibles et/ou intéressés par la question de l'écoute. Ils étaient, par ailleurs,

émotionnellement fatigués. Certains d'entre eux avaient des séquelles physiques ou psychologiques et n'étaient pas dans le bon état d'esprit pour échanger sur les questions que je leur posais autrement que très littéralement.

Dans un moment de regret, j'ai pensé qu'il aurait été intéressant de les interroger quelques jours plus tard, munie de la vidéo de la session. Je me suis aussitôt ravisée en imaginant les répercussions sur les médiations elles-mêmes, ravivant des points sensibles, par exemple. En fin de compte, j'ai mis les entretiens de côté, confortant cette décision en me rappelant la méfiance de Sacks concernant ce type de collecte de données. Pour lui, l'entretien introduit, en effet, les catégories du chercheur tandis que les données enregistrées contiennent déjà des catégories qu'il suffit de faire ressortir en les analysant (Silverman, 1998). Le chercheur oriente forcément le membre en le questionnant et risque ainsi de fausser la théorisation. Le chercheur « fait dire » au lieu d'observer directement le faire en train de se dérouler dans l'enregistrement.

4.2.4 Sélection des données après le terrain

Au cours de cette étude, j'ai pu enregistrer 27 médiations au tribunal entre le 31 octobre 2017 et le 28 février 2018. Les sessions étaient assurées par sept médiateurs, soit trois hommes et quatre femmes, avec pour formation le droit ou le travail social. Parmi les citoyens médiés, 17 étaient des hommes et 10 des femmes. En ce qui concerne les représentants des institutions, sur les 27 médiations toutes sauf une personne étaient des femmes. Parmi les 27 médiations, sept se sont soldées par une entente écrite, douze par un suivi de dossier et huit par un renvoi en audience. Enfin, 22 audiences se sont déroulées en français et cinq en anglais.

Dans le choix de séances à analyser, j'ai opté pour des sessions assez longues afin qu'elles aient à offrir suffisamment de marqueurs d'écoute. J'en ai ainsi retranscrites dix. Or, comme nous allons le voir, la méthodologie mise en place implique une analyse très détaillée des transcriptions et des vidéos. C'est pourquoi j'ai choisi d'engager un travail de fond sur un nombre restreint de médiations. Deux questions ont émergé : combien de médiations choisir et sur quel critères les sélectionner ? Afin de répondre à ces deux questions, j'ai mis en place un tableau (voir en annexe pages xii à xxiii) contenant des critères de sélection des médiations à analyser, à savoir : un résumé de la médiation, les participants présents, leur genre, la langue utilisée pour l'interaction, l'issue de la médiation, un point saillant de la médiation (silences,

émotions, statut social/marginalité, artefacts). Chacun de ces critères avait la même valeur. C'est alors que quatre médiations sont ressorties : je souhaitais une variété de médiateurs (tout en souhaitant avoir deux fois un médiateur pour étudier les récurrences d'interaction d'une même personne. Je tenais également à une représentativité homme/femme, avoir des médiés homme et femme, et des médiations dans les deux langues (français et anglais). J'ai également opté pour un nombre restreint de médiations, privilégiant un travail en profondeur plutôt qu'en quantité de cas. J'ai ainsi pu réduire le nombre de médiations à analyser à quatre tout en préservant leur représentativité, sans privilégier un critère en particulier (voir *tableau 2* ci-dessous). En effet, aucun de ces critères ne figure dans ma question de recherche).

Tableau 2 Médiations retenues pour l'analyse

Médié	Genre du médié	Médiateur	Genre du médiateur	Langue	État médiation	Particularités
Doug	H	Med 8 *	F	Anglais	Audience	Flipcharts, rigidité du citoyen
Curt	H	Med 4	F	Anglais	Suivi	Émotion, handicap
Luc	H	Med 5	H	Français	Entente	Avocat, silences
Anna	F	Med 4	F	Français	Entente	Subit les conséquences des frasques de son compagnon décédé

* Les sept médiateurs participant aux séances sont identifiés selon un chiffre.

Finalement, pour les fins de la discussion, je suis revenue aux transcriptions des dix médiations pour y repérer les phénomènes identifiés dans les quatre analyses détaillées. J'ai pu ainsi montrer comment ces phénomènes étaient identifiables dans plusieurs des médiations que j'ai étudiées.

4.3 L'analyse des données

La multitude des marqueurs d'écoute, des demandes d'écoute et le dispositif interactionnel en général ont plaidé en faveur d'une approche inspirée de l'ethnométhodologie (enregistrements, transcription et analyse de conversation). En marge de cette méthode, j'ai également eu recours à deux dispositifs ethnographiques, que j'ai mentionnés plus haut, mais que j'emploie de manière très ponctuelle. Avant d'aller plus loin, je souhaite justifier le choix d'une analyse de type qualitatif.

4.3.1 L'analyse qualitative

L'analyse d'un objet d'étude vise généralement à en comprendre les éléments et le fonctionnement. Pour ce faire, le chercheur peut opter pour une approche qualitative, quantitative ou encore une méthode dite mixte, conjuguant ces deux approches. Dans une réflexion sur la recherche qualitative sur l'écoute, Purdy (2011) différencie les recherches qualitative et quantitative en écoute de la manière suivante :

As a general methodology, “qualitative” research describes, interprets, and along the way explains the rich and diverse lived world; quantitative research works to define concepts (constructs), conceptualizes variables “of central Import” (Bodie, 2009), and establishes the significant relationships between variables that leads to theory. (p. 134)

Comme nous avons pu le constater dans la revue de littérature, la recherche sur l'écoute comprend des travaux relevant de ces deux axes méthodologiques. Bon nombre des travaux empiriques sont plutôt quantitatifs et visent à évaluer les compétences ainsi qu'à établir des normes d'écoute dans les milieux de travail ou dans l'apprentissage d'une langue, par exemple. Or, ma question de recherche cherche avant tout à mieux comprendre les enjeux, les apports et les défis que représente l'écoute dans le processus de médiation. Il s'agit donc surtout de démonter, mettre à plat et de retracer le fonctionnement ou la mécanique de l'écoute dans ce type de contexte. L'objectif n'est pas autant d'évaluer que de comprendre son rôle dans l'interaction. Ainsi, je décris et analyse l'écoute plutôt que j'en identifie des variables (Purdy, 2011). La définition de Purdy n'est, par ailleurs, pas entièrement satisfaisante dans la mesure où elle laisse supposer que l'analyse qualitative ne produirait pas de concept. Pour clarifier ce point,

je propose de prolonger cette distinction en citant la définition de l'analyse qualitative proposée par Strauss et Corbin (1990) :

In speaking about qualitative analysis, we are referring not to the quantifying of qualitative data but rather to a non-mathematical process of interpretation, carried out for the purpose of discovering concepts and relationships in raw data and then organizing these into a theoretical explanatory scheme. (p. 11)

En somme, dans les deux cas, on a affaire à un processus d'interprétation. La distinction repose plutôt sur le fait qu'en recherche qualitative, ce travail suppose une démarche rigoureuse, mais non basée sur la quantification. L'objectif reste sensiblement le même : une interprétation du réel qui se traduit par l'élaboration de concepts et de théories à partir d'analyses.

Par quoi le dispositif mathématique est-il substitué en recherche qualitative ? Pour Tracy (2012), une telle procédure en recherche qualitative se manifeste sous la forme d'itérations : un travail de réflexion constitué d'allers-retours entre les données et certaines notions déterminées avant l'analyse, qui s'ajustent pendant le processus de manière inductive. Dans le cas de l'ethnométhodologie, on engagera les notions de descriptibilité, de réflexivité, d'indexicalité et d'ordre social en se focalisant sur l'objet d'étude, un objet d'étude que l'on fera interagir avec les données du terrain allant de l'un à l'autre jusqu'à ce que ce procédé se stabilise et qu'émergent les résultats. Pour la présente étude, j'observe des actions dans une structure donnée (celle de la médiation). J'examine comment les participants agissent et écoutent dans ce contexte avec des outils ethnométhodologiques (essentiellement) comme instruments de départ.

Pour Tracy (2012), trois caractéristiques déterminent la recherche qualitative : l'auto-réflexivité, le contexte et la description dite riche. L'auto-réflexivité renvoie au point de vue du chercheur, son implication et son interprétation des données. La recherche qualitative admet et accueille la dimension interprétative du travail du chercheur et des résultats qui ressortiront de ses analyses. Cette dimension peut être plus ou moins reconnue et le chercheur peut vouloir la rappeler, la mettre en premier plan ou la laisser en arrière-plan de l'analyse, selon les travaux et le sujet d'étude. Le chercheur sera ainsi plus ou moins sensible à certains éléments de ses données et le choix même de l'objet d'étude peut révéler ses intérêts et préoccupations.

Dans le cas de l'écoute, plusieurs raisons m'ont portée à en faire mon objet d'étude. Mon vécu a certainement joué un rôle dans la manière dont j'ai relevé et interprété les données. L'expérience du chercheur est donc au cœur de la recherche qualitative. Un défi particulier de la présente étude est qu'elle se penche sur l'écoute. Le chercheur n'a donc pas accès au processus de pensée de l'auditeur, à moins de l'interroger, ce qui briserait le flot de l'écoute. Par ailleurs, il n'est ni forcément souhaitable ni nécessaire de se focaliser sur tous les aspects. J'ai donc pris le parti d'axer mon travail sur les *marqueurs d'écoute*, discernables par le chercheur.

La seconde caractéristique de la recherche qualitative qu'identifie Tracy est le contexte. Cette étude se penche avant tout sur la manière dont est vécue et constituée l'écoute, comment elle se manifeste dans les paroles, les objets et les expressions non verbales des interlocuteurs. Ici, j'ai donc tenté de retracer comment chacun exprime l'écoute et quels rôles ces marqueurs d'écoute ont dans le déroulement de l'interaction. Le contexte de la médiation est, certes important, mais je cherche à me centrer avant tout sur l'écoute elle-même. L'historique des dossiers et les dossiers des parties ne m'étaient pas accessibles. Je me donc suis cantonnée à tout ce qui était disponible sur le terrain : les individus et le lieu, avec tout ce qui le constituait (meubles, documents, etc.). Bien sûr, je pouvais poser des questions aux médiateurs entre deux médiations, ce qui me permettait d'avoir des réponses à certaines questions que je pouvais me poser pendant la séance. Certains médiateurs m'expliquaient un peu le cas avant la séance, ou le commentaient après, sans grand détail puisque les séances s'enchaînaient toute la journée.

La troisième caractéristique essentielle de la recherche qualitative selon Tracy est celle d'une description riche, qu'elle reprend de Geertz (1973). Pour elle, l'enquête qualitative implique un travail de fond pour comprendre le sens des comportements selon les contextes dans lesquels ils se déroulent. Dans le cas de la présente étude, je n'ai pas pu mener un tel travail, puisque je n'ai pas pu être en contact suffisamment longtemps avec les personnes impliquées dans ces séances. Je ne dispose donc pas d'informations détaillées sur les participants autres que celles qu'ils dévoilent pendant la médiation. Durant les séances, certains participants étaient, par ailleurs, amenés à révéler bien plus d'informations que d'autres.

4.3.2 L'inspiration ethnométhodologique, l'analyse de conversation et leurs limites

Pour cette thèse, je m'inspire de l'analyse de conversation, issue de l'ethnométhodologie (Ten Have, 2018), dans la mesure où celle-ci cherche à explorer les phénomènes du quotidien dans leur dimension interactionnelle. En médiation, les échanges peuvent être qualifiés de conversations semi-institutionnelles dans la mesure où ce dispositif est conçu comme un ADR, proche du cadre juridique. La « conversation » est dirigée et portée par un conflit et une intention de résolution, contrairement à une conversation informelle entre amis. Certains éléments pourront donc être investis d'une urgence, une urgence a priori absente du cadre d'une conversation à bâtons rompus. Cette tension est due à une contrainte de temps et également au fait que la conversation est facilitée par un médiateur. Ainsi, les silences, mais aussi potentiellement les hésitations, ou encore certains regards ou gestes peuvent être investis d'un sens que l'on ne retrouverait pas nécessairement dans une conversation plus anodine.

Ce qui nous intéresse dans l'analyse de l'écoute dialogique, c'est avant tout comment est « jouée » la session, en particulier comment les participants accueillent et restituent ce que leurs interlocuteurs expriment. Nous tenterons ainsi de décrypter comment les interlocuteurs parviennent à faire exister ou non chez les autres leurs propres propos, ce à quoi ils tiennent. Ici, l'accumulation des strates de « justification » ou compte-rendu donne vie à la session, la font exister, et produisent, par la même occasion, une issue à la session (renvoi en audience, accord ou suivi) (Fairhurst et Cooren, 2004).

L'étude de l'écoute dialogique dans les médiations passe ainsi par l'observation minutieuse de la vidéo et de la transcription qui s'y rattache. Grâce à cet enregistrement (audio autant que vidéo), il est possible d'étudier très précisément les interactions qui s'y déploient. Il existe d'ailleurs un lien entre le développement de l'analyse de conversation et celui de la technologie audiovisuelle : l'analyse de conversation a été rendue possible à partir du début des années 1960 parce que des chercheurs comme Harvey Sacks ont eu accès à des magnétophones pour enregistrer des conversations et ainsi revenir, autant que fois qu'ils le désiraient, sur les moments enregistrés. La miniaturisation des appareils de captation et le développement des technologies de postproduction ont affiné cette manière de collecter et présenter les données, comme je vais l'expliquer.

L'enregistrement vidéo nous affranchit de la contrainte chronologique de la captation dans la mesure où l'on peut revenir autant de fois que l'on veut sur les détails de données filmées, que ce soit par la vidéo ou par les transcriptions qui en résultent. Il est ainsi possible de revenir sur un « moment », le déplier, le sortir de sa chronologie et le comparer avec d'autres « moments » relevés eux aussi dans leurs moindres détails, ce qui nous permet ainsi de révéler les pratiques que l'on tente d'observer. Le procédé permet de faire ressortir, par exemple, le besoin d'ordre (Silverman, 1998) et la crainte du chaos des membres d'un groupe, deux aspects qui apparaissent dans une tournure de phrase ou dans une manière de changer de sujet, mais aussi, comme nous le verrons, dans la manière d'écouter. La possibilité de revenir en arrière ainsi que celle de comparer le déroulement de plusieurs médiations pour en observer les rouages est donc au cœur de la présente recherche, tout comme l'analyse de données issues de situations non simulées, chère à Sacks (Sidnell, 2010).

Comme l'analyse des données se fait de manière inductive, elle suit le chemin que proposent Pomerantz et Fehr (2011), lesquelles découpent la démarche en trois étapes après le retour du terrain et la transcription des données : (1) l'observation (2) l'identification d'un phénomène et enfin (3) la description d'une pratique, une modalité d'interaction propre au contexte, mais qui peut s'avérer plus universelle (voir aussi Sidnell et Stivers, 2013). En ce qui concerne ma recherche, l'étape d'observation (1) a duré longtemps et s'est déroulée d'une manière tout à fait intuitive. Elle a commencé par la captation des données puis le montage des images. J'ai passé beaucoup de temps dans la salle de montage à observer les participants, avant même de noter par écrit ce que je voyais.

Une fois les montages terminés, les transcriptions ont marqué un nouveau moment de familiarisation « brute » avec les données, encore une fois sans prise de notes. En particulier, j'ai passé du temps à observer les participants et leurs manières de s'exprimer. Ici s'est cristallisé un certain savoir sur l'inflexion, le volume, la cadence, la prosodie de la voix de chacun des participants filmés. J'ai ainsi intégré le relief interactionnel des personnes filmées, comme je l'avais auparavant fait dans mon travail en postproduction de films. Une banque de données des participants s'est mise en place avec des échantillons d'interactions, parfois très banals qui se sont sédimentés en moi.

Certains préceptes de Sacks, décrits par Silverman (1998), ont été essentiels pour la collecte et l'analyse. Parmi eux, l'idée que la récolte du réel est toujours partielle et quelque peu biaisée. L'enregistrement lui-même ignore certains aspects et en privilégie d'autres. Il s'agit d'assumer cette partialité et de tenter de la combler par des notes de terrain. Un autre précepte est d'être comportementaliste : observer le comportement des membres sans nécessairement essayer de comprendre leurs motivations dans la mesure où elles nous sont a priori inaccessibles, même si elles laissent des traces dans la conversation.

Concernant les méthodes des membres, Silverman rappelle qu'il ne faut pas tenir pour acquis ce que l'on observe en tant que chercheur et ne pas faire dire aux données ce qu'elles ne disent pas. En d'autres termes, il rappelle, d'une part, que le point de vue du chercheur est toujours partiel. Il rappelle, d'autre part, que la mécanique des interactions doit rester ancrée dans le réel, dans les données, c'est-à-dire que l'interprétation des données ne doit pas verser dans la spéculation. Silverman invite donc à étudier le fonctionnement des interactions, à les disséquer, afin d'en comprendre les mécanismes. Le contenu d'une conversation n'importe pas en tant que tel. Pour Sacks (Silverman, 1998), l'intérêt se situe dans la mécanique qui constitue la conversation. On cherche ainsi à cartographier les éléments qui constituent cette mécanique ainsi que leurs articulations.

Ceci m'amène à préciser une facette importante de l'analyse de conversation dans les cas étudiés. Certaines médiations sont, en effet, émotionnellement chargées. Observer l'écoute des émotions y est donc a priori central. Avant de proposer une approche synthétique, Johanna Ruusuvuori (2013), une spécialiste de l'analyse des émotions en situation d'interaction, décrit deux méthodes d'analyse liées à des champs différents : dans la première, plus psychologisante, l'émotion est envisagée comme une expérience essentiellement individuelle (Ekman et Friesen, 1978 ; Ekman, Friesen et Ancoli, 1980), alors que dans la seconde approche, plus proche de la sociologie, l'émotion est perçue comme un signal social (Fridlund, 1991 ; Fridlund et Duchaine, 1996). Encore selon Ruusuvuori (2013) :

Hochschild (1979) has called these two approaches to emotion research *organismic* and *interactional* (see also Selting, 2010; Whalen & Zimmerman, 1998; Wilkinson & Kitzinger, 2006). Conversation analysts have largely adopted the latter approach and prefer to concentrate on investigating *emotional displays* rather than emotions.

The focus is not on the individuals and their emotional messages and intentions that interactants communicate, but rather on the ways in which emotional displays are put to use and treated in the process of interaction (Peräkylä & Ruusuvuori, 2006). The focus shifts from the essence of emotions to how they emerge and how they are managed in interaction (Heath, 2002; Hochschild, 1983; Whalen & Zimmerman, 1998; Wilkinson & Kitzinger, 2006). (pp. 332-333)

En somme, il s'agit ici d'observer les marqueurs ou manifestations des émotions, contrairement à une approche psychologisante qui se focaliserait sur l'expérience individuelle (et intérieure) d'un participant. En étudiant les émotions d'un point de vue communicationnel, je me cantonne ainsi à observer les émotions que les individus se renvoient et ce qu'ils font des émotions exprimées.

Les manifestations des émotions des participants se relèvent dans leurs gestes et dans leurs paroles, dans l'inflexion de leur voix ou leur ton, directement ou indirectement. Si ces émotions sont entendues et reconnues explicitement par moment, à d'autres, les participants jouent la sourde oreille. Dans tous les cas, les émotions font une différence dans l'écoute dialogique et me semblent incontournables à cette étude. J'ai ainsi relevé les moments où un participant rit, pleure, s'impatiente, ou parle d'émotions (frustration, peur, reconnaissance entre autres). Ces émotions représentent des marqueurs d'écoute, pas toujours transparents, mais certainement impossible à ignorer dans une étude sur l'écoute dialogique.

Enfin, le dernier précepte évoqué concerne l'analyse de données elle-même : en analysant plusieurs segments d'activités, des occurrences régulières émergent. Leur accumulation tend à faire ressortir un phénomène. C'est l'essence de la seconde étape (2), décrite par Pomerantz et Fehr (2011) : l'identification d'un phénomène. Après l'étape d'observation des données par le travail de transcription et dans la salle de montage, j'ai pu effectuer un premier cycle (Tracy, 2012) d'analyse de données, où j'ai tenté de repérer les différents moments clef de la session par rapport au processus de médiation (McCorkle, Reese, 2015) : remarques d'introduction, présentation des doléances, discussion sur les doléances, négociation, rédaction d'un accord ou mise en place des prochaines étapes, telles que le suivi ou le renvoi en audience, puis mots de fin.

Je tiens à préciser que je n'ai pas hésité, parfois, à spéculer sur certains aspects de la médiation, dans la mesure où ces spéculations me semblaient assez fiables et permettaient

d'expliquer ce qui était en train de se passer. Je me suis donc permise de faire une entorse à la *stricture* de l'analyse de conversation, qui s'interdit ce genre de reconstruction hypothétique.

J'ai également codé les données selon les éléments repérés visuellement et au niveau verbal. Ceci m'a permis de regrouper « ce qui se passait » dans la médiation (Tracy, 2012) et de mieux voir l'articulation des différents moments de la séance et les transitions. Ce moment s'est révélé éprouvant, car rien ne semblait ressortir de ce travail pourtant très minutieux et certainement fastidieux. Ici, j'ai rentré mes données dans Nvivo, qui s'est avéré peu adapté à l'analyse que je pratiquais. Je suis donc revenue à une méthode plus simple, « analogique » en quelque sorte. En somme, le parcours de réflexion s'est fait en trois temps : une fois directement sur papier avec des marqueurs de couleurs, une seconde sur Nvivo, et enfin en transposant les données dans le logiciel Excel.

Plus tard, des liens entre marqueurs sont devenus des phénomènes que j'ai pu retrouver dans d'autres médiations. Cette phase d'analyse des données suivant une approche plus CCO/CCR a donné de la chair, articulé sa dimension relationnelle et révélé la mécanique générale dans lesquels les marqueurs d'écoute sont engagés. La troisième étape (3) décrite par Pomerantz et Fehr (2011) a alors pu débiter : celle de la description d'une pratique, d'une modalité d'interaction dans ces médiations. En effet, ce travail d'identification de phénomènes (étape 2 des trois décrites par Pomerantz et Fer (2011)) a mis en relief des phénomènes d'écoute qui ont fait ressortir des pratiques : des manières de se faire écouter, mais aussi des épiphénomènes de l'écoute qui ont émergé, ainsi qu'une disposition à l'écoute des participants, et une cartographie de la mécanique de l'écoute. Ce travail m'a ensuite amenée à mieux les comprendre et à organiser ces phénomènes et pratiques sous forme de résultats.

Pour finir, notons que les principes généraux de l'ethnométhodologie et de l'analyse de conversation ont été employés selon les besoins de la recherche, en changeant de grosseur de loupe (Benchercki, 2018) selon les épisodes de la séance.

4.3.3 Les traces d'ethnographie

J'ai mobilisé également, mais de manière assez rudimentaire, un outil ethnographique pour développer une autre perspective, un peu plus personnelle. Un des outils de base de l'ethnologue est le journal de bord (Neyland, 2007 ; Van Maanen, 2011). Celui-ci sert de

référence, de caisse de résonance, de « mémoire » du projet et des événements et idées qui s'y rapportent. Le journal de bord m'a ainsi servi à esquisser des notions, à organiser le terrain et à confirmer des détails que j'avais entretemps oubliés. J'ai pu, par ce biais, apporter un point de vue plus personnel au terrain : le journal de bord intègre essentiellement les notes de terrain prises pendant des rendez-vous préliminaires avec des médiateurs, mais aussi pendant les sessions de médiation, les entretiens et même les formations que j'ai suivies. J'ai pu ainsi capter le « hors champ » des enregistrements vidéo des séances elles-mêmes. Le journal de bord m'a essentiellement permis de tracer et comprendre rétrospectivement les choix que j'ai faits pour le terrain. Le journal de bord a servi de caisse de résonance dans une discussion que je menais avec moi-même. Retourner ponctuellement au journal de bord permet de se confronter à soi-même dans le temps, de justifier et confirmer des démarches. Il ne m'a pas servi directement pour les analyses, mais m'a plutôt permis de retracer les sources de mes réflexions.

De la même manière, en retournant sur les comptes rendus des médiations et les notes de terrain, j'ai pu faire des constats. Par exemple, au début, ma question de recherche n'incluait pas la notion d'absence de marqueur d'écoute. C'est en retournant sur les notes et les transcriptions et vidéo que cet élément a émergé.

4.4 Conclusion

Cette étude cherche à démontrer comment les marqueurs d'écoute peut apparaître comme l'un des éléments clés des processus de médiation. Analyser l'écoute selon une approche constitutive de la communication revient à retracer ce qui compte pour la personne qui s'exprime grâce aux marqueurs d'écoute de ses auditeurs. On retrace ceci en observant comment les interlocuteurs font exister ses propos ou non. Certains sont amplifiés, d'autres atrophiés, d'autres encore subsistent en étant simultanément prolongés ou altérés. Autrement dit, je m'occupe de recueillir comment les individus parviennent à repérer et exprimer la reconnaissance des enjeux de leur interlocuteur. Également important ici sera d'identifier comment l'acte de reconnaissance que performe l'auditeur quand il reprend, prolonge ou modifie les propos de son interlocuteur est susceptible de faire une différence dans le processus de médiation lui-même.

Cette étude vise ainsi à montrer comment les interlocuteurs font vivre ou non les propos de la personne avec qui ils interagissent. En fonction de la réception et de la réaction de l'auditeur, le locuteur interprète, s'ajuste, sent son point de vue reconnu, sans forcément être approuvé, une reconnaissance qui m'apparaît fondamentale au processus de résolution de conflit en médiation.

5. ANALYSE DES DONNÉES

Le chapitre suivant se découpe en quatre parties renvoyant aux quatre médiations que j'ai choisi d'analyser de manière extensive et intensive. Pour chacune des médiations, j'analyse en suivant la chronologie de la séance et clos l'analyse avec un récapitulatif des éléments qui en sont ressortis. Je commence par la médiation de Curt, puis celle de Doug pour suivre avec la séance de Luc et terminer sur celle d'Anna.

En guise de préambule, veuillez noter quelques indications pratiques.

- **Pour faciliter la lecture**, j'ai mis en couleur les portions d'extraits que j'analyse : en rouge la **représentante de l'institution**, en vert **le citoyen**, en bleu **le médiateur**, et en marron **l'avocate du citoyen**, ou son compagnon, sa compagne, ou la mère. En violet, les commentaires entre deux doubles parenthèses ((Med5 s'apprête à parler, ouvre les bras)) que nous souhaitons souligner.
- **Identification des participants** : les codes employés. Les citoyens sont identifiés avec un 1 à la fin de leur pseudonyme (ex. : Curt1), les représentants des institutions ont un 2 à la fin du leur (ex. : Bea2), tandis que les sept médiateurs sont identifiés par Med suivi d'un chiffre. Les accompagnateurs sont identifiés par leur relation à la personne pour laquelle ils sont présents. L'avocat qui représente le citoyen va ainsi porter le pseudonyme du citoyen avec la lettre A au bout, par exemple Curt1A est l'avocate de Curt1. Le parent qui accompagne va avoir son nom de relation par exemple, MUM pour la mère, ou Dan1+1 pour la compagne de Dan1.
- **L'institution que défend le représentant de l'institution** est simplement identifiée par le mot Institution.
- Les dates, les lieux, ainsi que les noms des humains et organisations ont été modifiés par souci de respect de l'anonymat des participants.
- **Les analyses suivent la chronologie de la médiation**, à savoir :
 1. Courte mise en situation du cas
 2. Introduction
 3. Présentation de la médiation
 4. Discussion des doléances

5. Négociation
6. Issue (accord, suivi, procès)

5.1 Analyse de Curt1

Dans cette médiation, je montrerai comment le mode d'expression du citoyen crée un net effet de résonance sur les autres participants et sur l'ensemble de la session dans la mesure où nous verrons que l'ampleur des préoccupations de ce citoyen apparaît comme généralement prise en compte et exprimée par les auditeurs quand ils prennent la parole. Je montrerai également comment une écoute dialogique holistique, qui implique une attention aux paroles, gestes, émotions et même aux artefacts (documents) bouleverse la dynamique du processus de médiation et rend possible un espace d'entente. Ce bouleversement concerne un participant en particulier et se déroule en plusieurs étapes schématisées sous la forme de ce que je propose d'appeler une **boucle d'écoute**. La boucle d'écoute produit, comme nous le verrons, des **résonances** ailleurs dans la séance.

En somme, je montrerai comment se dessinent ces résonances individuelles, issues du mode de se faire écouter et du mode d'écoute, ainsi que celles produites par des boucles d'écoute ; nous verrons comment tous ces éléments jouent sur le processus et l'issue de la médiation.

Mise en contexte :

Durée : 41 minutes

Présents :

Curt1	Citoyen
Curt1A	Avocate de Curt1
Mum	Mère de Curt1
Med4	Médiatrice
Bea2	Représentante de l'institution

La conciliation de Curt1 est la deuxième de l'après-midi. La séance précédente a réuni les mêmes participantes (Med4, Bea2 et l'avocate) autour d'une citoyenne, Bella1, dans un cas relativement serein, qui s'est conclu par une entente. Tandis que la médiatrice (Med4) rédigeait l'entente à l'ordinateur de la salle, la représentante de l'institution (Bea2) rangeait ses dossiers

et l'avocate de la cliente Bella1A lui a fait remarquer qu'elle défendait également le prochain citoyen (Curt1), anglophone. Voici ce qu'elles se disent (27 minutes 30'') :

Bella1A Vous parlez anglais Me Bea2 ?
Bea2 Oui ([rangeant ses dossiers])
Bella1A OK. (.) parce que=
Bea2 =Ah ! [Le prochain dossier
Bella1A [parce que le monsieur qui s'en vient là
Bea2 XX
Bella1A Il faut, il faut sortir notre langue, de (.)
Bea2 Shakespeare
Bella1A Shakespeare, c'est ça, j'allais dire Molière
(Bea2 et Bella1A rient) (2.0)
Bella1A Il est vraiment euh (.) Il aime pas ça du tout du tout qu'on parle français.
Bea2 Je suis avertie. ([rangeant toujours ses dossiers])
(Elles rient toutes les deux) (2.0)
Bella1A Très (.) revendicatif

A posteriori, je m'interroge sur la portée de cette information, comment elle a été entendue et comment elle a joué sur la session. Toujours est-il que les trois participantes (Med4, Bea2 et l'avocate) ont, comme nous le verrons, attesté d'un véritable esprit d'équipe en travaillant ensemble et efficacement à relever le défi du médié revendicatif.

Dans mes notes d'observation de terrain, la première chose que j'écris sur Curt1 est « c'est un jeune homme en colère, il est accompagné de sa mère, il semble frustré et tient des papiers pliés à la main. Il a gardé son bonnet et sa mère, son manteau. » Voici une rapide mise en contexte de la situation de Curt1. Il a grandi au Canada, s'est installé un temps à l'étranger où il a été victime d'un grave accident de voiture il y a une dizaine d'années. Depuis, il est retourné au Canada, handicapé. Il se déplace à l'aide de béquilles. Très récemment, l'institution lui a conféré le statut d'handicapé « permanent », mais à compter d'une certaine date seulement. Il conteste cette décision (et d'autres) puisqu'il est handicapé depuis dix ans et estime que ce statut devrait s'appliquer rétroactivement depuis son arrivée au Canada.

Le souci est que certaines de ses contestations sont considérées comme « hors délai » dans la mesure où le citoyen dispose normalement d'un délai fixe pour contester une décision prise par l'institution. Au-delà de cette période, l'institution invoque un hors délai et la contestation n'est plus recevable. Or, Curt1 attribue ce hors-délai à sa méconnaissance du

système et au manque de soutien des employés de l'institution, en partie à cause du fait qu'il s'exprime en anglais. Il va s'escrimer à montrer combien il a suivi à la lettre les instructions de sa médecin pour naviguer dans le système bureaucratique de l'institution. Il s'est depuis rendu à l'évidence que son dossier n'avancait pas et sa médecin lui a conseillé d'être défendu par une avocate.

À la fin de la séance, les parties s'accordent pour se recontacter avec la nouvelle pièce que la médecin aura produite dans un délai fixé. La session de conciliation prend fin avec un dossier en bonne voie, mais toujours « en suivi », car une entente n'a pas été conclue en conciliation, faute d'un document (qui doit maintenant être envoyé dans les trente jours à la représentante de l'institution).

5.1.1 Introduction et présentation du processus

La séance débute avec l'accueil des participants dans la salle. C'est un moment où les médiateurs tentent généralement d'instaurer un climat détendu, lançant, dans certains cas, des pointes d'humour. La mise en place des participants, a priori anodine, est souvent l'occasion de petites révélations ou d'indices qui peuvent servir à chacun pendant le reste de la session. Lorsque Curt1 pénètre dans la salle de conciliation, la médiatrice le reçoit de la manière suivante :

- 1 Curt1A You can sit down here
- 2 Med4 Hello monsieur Curt1
- 3 Curt1 Hello
- 4 Med4 And you are? ((s'adressant à la mère de Curt1))
- 5 Curt1 My mother

On comprend mieux cet extrait grâce au contexte visuel, car sur papier, il reste nébuleux. C'est un cas classique de ce que Garfinkel (1967) nommerait l'indexicalité des énoncés produits dans le cadre de ces tours de parole, la compréhension du contexte étant nécessaire pour « lire » les interactions. Comme on le constate, Curt1 s'approprié, en quelque sorte, les oreilles de sa mère et anticipe ce qu'elle pourrait dire. Autrement dit, il écoute pour elle, préférant répondre pour sa mère plutôt que de laisser cette dernière le faire par elle-même. On note également et peut-être surtout la vitesse avec laquelle il réagit pour « mettre de l'ordre » à la situation en faisant accepter la présence de sa mère à la médiation. Tout au long de la séance, il va, comme

ici, s'avérer particulièrement réactif à ce qui est exprimé, imposant à maintes reprises sa parole au prix d'une écoute plus complète (comme on le verra, il interrompt souvent). Ces indices d'écoute (et non-écoute) vont se répéter pendant la séance. Prêter attention à l'écoute de Curt1 dès les premiers moments peut s'avérer utile pour la médiatrice, mais aussi la représentante de l'institution. On peut supposer qu'elles le sont d'autant plus qu'elles ont été prévenues par l'avocate, comme je l'ai indiqué plus haut.

Par la suite, la médiatrice présente la représentante de l'institution et décrit l'objectif de la séance : discuter et peut-être trouver une entente (lignes 24 à 27). Comme Curt1 est accompagné d'une avocate, la médiatrice n'explique pas en détail le processus et tient pour acquis que l'avocate l'a fait auparavant (cela fait partie de son mandat). Ceci permet de passer plus rapidement à la lecture des doléances et surtout, par la suite, à la discussion sur les points de discorde.

5.1.2 Lecture des doléances

La médiatrice entreprend donc directement ce qui devrait être une simple exposition des doléances et qui s'avère très vite être plutôt chaotique. Curt1 va interrompre Med4 et les trois femmes vont tour à tour tenter de recadrer la situation, pour des raisons différentes, et d'équilibrer les tensions. Curt1 lutte, comme on va le voir, contre la non-concordance de son dossier avec ce qu'il présente comme son état. Il semble frustré que l'administration « écoute », en quelque sorte, son dossier au lieu de l'écouter lui, alors qu'il s'évertue (selon ses dires) à faire corroborer les deux versions de sa situation, soit la version physique/physiologique et sa traduction écrite, unique source d'écoute de l'administration. Il peine à se contenir et à laisser parler les autres.

On note toutefois qu'il marque son écoute, malgré la frustration, tout comme son avocate.

- 27 Med4 possible. OK (.), so, eh, you're contesting two decisions, eh?
28 Curt1A ((nods)) (0.5)
29 Med4 We have two files. (.) One is regarding ehm, ehm (0.5), with the institution refused
30 (0.2) I'm with the file eh, 25####, OK?
31 Curt1A OK
32 Med4 The one that is, actually that the institution says that they already rendered a
33 decision. ((Looks up to Curt1)).

34 Curt1 OK, but I DID not know that. All I know is (.) I CAME here, I was born here, I
35 came back here handicapped. When I came back here handicapped, I've been filing
36 these papers with my doctors, left and right. ((Taps fingers on papers in front of
37 him, looking at them as he speaks. Med4 is looking at him and even takes her
38 glasses off to see him better))
39 Curt1A ((lifts her hand up, turns to him, looking at him only)) We're just gonna explain, and
40 after we're gonna ((he's lifted a paper he's looking at while she speaks))
41 Curt1 Yeah
42 Curt1A Explain our point of view
43 Curt1 OK
44 Curt1A OK
45 Med4 Thank you ((puts her glasses on)). So that's one file (.) where the institution says
46 that they already rendered a decision, and uh (0.5) Sorry (1.0) ((opens a file on her
47 right-hand side)) I just want to leave it open. The other one, hmm, it's a, the other
48 file, you are contesting three decisions of the institution, hmm, where they, hmm
49 they are refusing (.) to allow you the permanent (.) disability, and instead they're
50 giving you like ((clearing her throat)) pardon me, the temporary constraint.
51 Curt1 They were
52 Med4 Mm. They were. Now you have the?
53 Curt1 Yes
54 Med4 OK. But at the time of the decision, that's what you were contesting.
55 Curt1 Yeah, I know ((flipping through his documents with his right hand)), like, she
56 ((pointing to Curt1A)) told me I've got to speak after, but yeah.

Comme on le constate, on assiste ici à l'expression d'une nuée de marqueurs d'écoute de type « ok » et hochement de tête, émis par Curt1 et son avocate et réclamés par la médiatrice. Curt1 et son avocate prennent, en effet, soin de manifester qu'ils ont bien entendu ce qui a été exprimé, soit par un hochement de tête (ligne 28) soit par un « Ok » (lignes 31, 34, 43, 44). Il s'agit, en quelque sorte, de rassurer le locuteur que ce qu'il a exprimé soit bien parvenu jusqu'à l'auditeur. L'itération du message est confirmée et ce que la personne a exprimé est non seulement « arrivé à bon port », mais aussi validé d'un accusé de réception (hochement de tête ou « ok »), confirmant que ce qui est avancé se met aussi à exister pour et chez l'auditeur. Il est légitime de se demander pourquoi il existe une telle présence « d'accusés de réception de ce qui a été exprimé ». En effet, pratiquement chaque tour de parole est accompagné d'une confirmation de réception.

Je reviens à l'information dont nous a fait part l'avocate avant l'arrivée de son client. (« [il est] très [...] revendicateur »), ce que chacun va très vite pouvoir confirmer à l'arrivée de Curt1. Il est dès lors important de s'assurer et de rassurer que ce qui est exprimé *existe* bien chez

tous les interlocuteurs (locuteur et auditeur). À cette première justification vient s'ajouter une seconde raison potentielle : celui de la langue. En effet, comme l'anglais est la seule langue que Curt1 déclare maîtriser, les autres personnes veulent sans doute s'assurer qu'elles traduisent bien leur propos en anglais, et réclament une confirmation de l'écoute des membres de la partie citoyenne pour s'assurer que leurs propos ont bien été reçus.

Enfin, une troisième justification de la présence de marqueurs réside dans le fait que Curt1 est, de son propre aveu, peu compétent en matière de procédure administrative et de médiation ; il convient donc aux professionnelles du milieu de la médiation de veiller à ce que ce qui est exprimé rejoigne bien chacun. Ainsi, lorsque l'avocate acquiesce (ligne 28) ou dit « ok » (ligne 31) après la prise de parole de Med4, on peut aisément comprendre qu'elle « fait signe » à la médiatrice que celle-ci a exprimé clairement ce qu'elle avait à dire à l'avocate, mais surtout à Curt1 lui-même.

L'importance de marquer une écoute dialogique dans cette situation est a priori justifiée par ces trois raisons. Il s'agit, en quelque sorte, d'éviter tout dérapage, ou « désordre social ». J'appellerai donc ces instances des **marqueurs d'écoute dialogique de politesse**. En somme, quand je parle d'écoute dialogique de politesse, je veux dire une interaction où l'écoute est structurée, protocolaire et marquée par des accusés de réception de ce qui vient d'être exprimé (hochement de tête ou « ok » par exemple), qui permet de préserver un certain ordre social. Il s'agit donc d'une écoute assez normée et censée pouvoir être comprise de tous. L'auditeur reconnaît ici, par son marqueur d'écoute, ce *qui importe* à son interlocuteur, et ce de manière succincte afin de pouvoir avancer en marquant qu'on est « sur la même longueur d'onde ». La *survivance* de la relation témoigne de la performativité de l'écoute.

Cet extrait contient un second élément à observer. Comme je l'ai expliqué pendant cet épisode de la médiation (présentation des doléances), la médiatrice va typiquement lire ou énoncer la liste des décisions contestées. Vient ensuite un prochain épisode où les doléances sont débattues. La transition s'effectue majoritairement de manière assez claire. Or, ici, Curt1 interrompt cet énoncé pour contester d'emblée les décisions. En effet, à la ligne 34, on constate que Curt1 « entend » le geste de Med4 ([*looks up to Curt1*]), ligne 33) comme une invitation à prendre la parole, alors qu'à ce stade de la session, il est censé simplement acquiescer en signe de confirmation de la doléance que Med4 vient d'énoncer.

Il ne connaît pas le protocole, ou n'a pas saisi la procédure (ou encore refuse d'y adhérer) et semble pressé de s'expliquer, comme nous l'avons entendu dès les premières lignes de la transcription où il répond à la place de sa mère. S'il accuse réception de ce que la médiatrice lui présente (« Ok », ligne 34), il cherche aussitôt à remettre en question la décision. La médiatrice l'écoute attentivement, elle a même retiré ses lunettes de lecture (ligne 37) pour mieux le voir de loin. Les deux marquent une disposition à afficher clairement qu'ils suivent ce qui a été exprimé : la médiatrice retire ses lunettes pour mieux voir Curt1 qui lui parle et lui, auparavant, marque qu'il a *compris* les paroles de la médiatrice (ligne 34), en désirant toutefois y apporter une modification.

Je reviendrai sur la prise de parole de Curt1 (lignes 34 à 37) plus loin, mais auparavant, il me semble important de noter combien cet extrait s'avère riche en marqueurs de deux types d'écoute dialogique : les marqueurs de politesse, comme nous l'avons vu, et des **marqueurs de collaboration**, où les participants (pas forcément tous) marquent qu'ils œuvrent vers un but commun, ici par exemple, terminer l'exposition des doléances. Si les marqueurs d'écoute de collaboration sont déjà repérables ici, ils vont être beaucoup plus développés plus loin dans la session. Les marqueurs de politesse indiquent une collaboration minimale, on peut les envisager comme une sous-catégorie de marqueurs de collaboration.

Ainsi, (ligne 39) lorsque l'avocate de Curt1 (Curt1A) entend son client enfreindre les règles de la médiation, on la voit prendre la parole non pas pour prolonger ce qu'il vient d'exprimer, mais plutôt pour intervenir sur la forme de l'interaction. Elle lui lance un caveat bienveillant : ((lifts her hand up, turns to him, looking at him only)) *We're just gonna explain, and after we're gonna explain our point of view*, lignes 39 et 42). Ce caveat est d'autant plus bienveillant qu'elle s'inclut avec lui et la médiatrice (*we*). On la voit donc rappeler les étapes de la médiation et leur ordre. Le début de la phrase décrit le travail de présentation des doléances que tente d'effectuer la médiatrice, un travail où l'avocate s'inclut donc elle-même. Quant à la seconde partie de la phrase, elle correspond au travail de présentation et justification que Curt1 et elles sont censées accomplir en présentant leur point de vue. Entre les deux, le mot « *after* » rappelle l'ordre chronologique.

L'avocate rappelle peut-être à son client une conversation qu'ils ont eu auparavant, mais ce n'est pas clair. Curt1 est, en quelque sorte, rappelé à l'ordre et accepte dans la foulée les

règles de la médiation. Il manifeste ainsi son écoute, mais aussi son accord (« Ok », ligne 43), que va confirmer l’avocate la ligne suivante (« Ok »). La médiatrice bouclera cet *hors-piste* en reconnaissant l’effort de l’avocate à faire rentrer dans l’ordre son client, et l’effort du client à se plier au processus (« Thank you ((puts her glasses on)). », ligne 45). Avec le geste de remettre ses lunettes, la médiatrice quitte la forme pour revenir au fond de la séance.

Ce moment de **méta-écoute** prend fin (une première fois en tout cas), l’avocate ayant rappelé à son client d’écouter au lieu de parler. La notion de méta-écoute se rapporte ainsi aux moments où les interlocuteurs expliquent comment écouter. Il est donc question de forme plus que de fond dans l’interaction. Ici, par exemple, l’avocate explique à son client qu’ils vont pouvoir expliquer leur point de vue après et que, pour l’instant, il s’agit d’écouter la médiatrice. Les participants quittent l’objet premier de leur présence (trouver une entente) pour revenir sur les règles, le protocole de la démarche qu’ils ont choisi d’adopter (la médiation).

Le reste de la session est parsemée de **marqueurs d’écoute dialogique collaborative** que j’aurai l’occasion d’indiquer au fur et à mesure. Parmi ces marqueurs d’écoute collaborative, certains peuvent être décrits comme des gestes ou expressions de politesse ou de déférence (« Thank you » à la ligne 45 ou, avant, le geste de la médiatrice de retirer ses lunettes). Ils semblent avoir pour fonction d’éloigner la possibilité d’un chaos et de maintenir un certain ordre social. Avec son « Thank you », la médiatrice prend acte et reconnaît le travail de l’avocate... qui n’a qu’un effet limité puisque ligne 50, Curt1 commet un second *hors-piste* ; il veut bien prolonger l’existence que ce qui vient d’être exprimé à condition de pouvoir le modifier sur-le-champ

- 47 Med4 [...] they are refusing
 48 (.) to allow you the permanent (.) disability, and instead they’re giving you like
 49 (clearing her throat) pardon me, the temporary constraint.
 50 Curt1 They were
 51 Med4 Mm. They were. Now you have the (.)?

Comme on le constate, Curt1 reprend ce qu’il vient d’entendre en transposant à l’imparfait un verbe exprimé au présent par Med4. Il fait certes exister ce qui a été exprimé en opérant cependant une mutation du verbe et donc des propos de Med4. Deux choses se passent ici : 1) Curt1 produit un marqueur d’écoute attentive dans sa reprise du verbe de Med4 et 2) il

transforme le temps du verbe et, par cette transformation, prolonge et redirige ce que Med4 vient d'exprimer. En marquant cette transformation, il signifie donc ce à quoi il tient dans ce qui vient d'être exprimé.

Dans un geste d'écoute dialogique, la médiatrice entre alors dans son jeu et reprend directement la reformulation de Curt1. À son tour, elle transforme ce qu'elle a exprimé, en précédant ses mots de « Mm ». On retrouve ainsi un marqueur d'écoute attentive et bienveillante : elle prolonge ce qui vient d'être exprimé par un « mm » qui *qualifie* en quelque sorte son écoute. Elle fait savoir qu'elle a reçu et reconnaît le changement de situation qui s'exprime entre « *they are giving you the temporary constraint* » (ligne 48) et « *They were* » (ligne 50). Elle accueille donc cette « mise à jour » avec le « *Mm. They were.* » (ligne 51). Elle accuse réception de ce que Curt1 a exprimé et s'aligne avec la nuance qu'il vient d'apporter.

À présent, j'aimerais revenir, tel qu'annoncé, sur les propos de Curt1. Les deux tours de parole ci-dessous vont servir de matrice pour étudier comment les participants écoutent Curt1 tout au long de la session. Ce qu'exprime Curt1 va être repris par les autres, pas forcément dans le tour de parole qui suit et pas forcément littéralement. J'appellerai ceci un phénomène de **résonnance**. Le dictionnaire Larousse définit la résonnance ainsi :

Manière dont une salle, un corps, restituent le son, en résonnant éventuellement à des fréquences propres. Ce qui provoque une réponse chez quelqu'un, ce qui l'émeut : *Son discours a eu une très grande résonance dans le milieu enseignant.* **Chimie** : Particularité d'une molécule de ne pouvoir être représentée par une seule formule développée. **Physique** : *Augmentation de l'amplitude d'oscillation d'un système, sous l'influence d'impulsions régulières de fréquence voisine de la fréquence propre du système.* (L'exemple le plus simple est celui de la balançoire, dont le mouvement ne s'amplifie que si on lui communique des impulsions accordées sur ses propres oscillations. Le phénomène existe aussi en acoustique, en optique et en électricité.)
[...]

Je m'intéresserai ici à la métaphore de la définition physique. Ce qu'exprime Curt1 va être restitué par les autres et parfois amplifié, ou impulsé par ses interlocutrices. On peut attribuer ceci au sujet qu'il évoque, mais aussi à la manière assez particulière dont il s'exprime, qui va influencer sur ces interlocutrices. Je relèverai les marqueurs d'écoute des interlocutrices à partir de la matrice que je me propose de présenter ici à partir de deux extraits.

1^{er} extrait :

34 Curt1 OK, but I DID not know that. All I know is (.) I CAME here, I was born here, I
35 came back here handicapped. When I came back here handicapped, I've been filing
36 these papers with my doctors, left and right. ((Taps fingers on papers in front of
37 him, looking at them as he speaks. Med4 is looking at him and even taken her
38 glasses off to see him better))

2^e extrait :

69 Curt1 This is why I don't understand how (.) they tell me "contest", I didn't contest at the
70 right time. I never had a lawyer ((taps again on papers)), I don't know how the law
71 works over here ((taps again)). My doctor told me what to do ((taps again)), and this
72 is what I did ((taps again)). So, everything else, that is going on, I have no clue what's
73 going on, this is why I got a lawyer ((Med4 during the utterance)).

Ces deux extraits correspondent aux deux premières réelles interventions de Curt1, réelles dans la mesure où elles sont plus développées que celles qui consistent à exprimer son approbation (« Ok »). Je propose de les observer sous les angles suivants :

Les expressions

Curt1 va produire ici puis réitérer certaines expressions. La plus courante est « I don't understand » (ligne 69). À lui tout seul, il va prononcer 12 fois ce mot pendant toute la session. Sans surprise, Med4 aura bien entendu cette doléance et en prolongera l'existence, comme je montrerai en détail plus loin.

146 Med4 So, we'll try as much as possible that when you leave today, you'll have answers and
147 it will be more clear for you, OK? (.) I hope you know, you'll go out
148 Curt1 Yeah
149 Med4 with some answers

On note ici que le marqueur d'écoute n'est pas placé à la suite du tour de parole qu'elle fait exister. Le « I don't understand » existe, en quelque sorte, d'abord tacitement *en* Med4 et dans ses seules paroles. Elle va cependant le restituer, en reconnaître l'existence et le prolonger près de 80 lignes plus tard. Cette reconnaissance est certes un peu tardive, mais plus articulée qu'un marqueur de politesse par exemple (« Ok » ou « Thank you »).

La structure des phrases

Curt1 emploie des phrases courtes (lignes 34-35) dans lesquelles il reprend souvent un mot de la phrase précédente, comme pour faire enfler le propos : « OK, but I DID not know that. All I know is » (ligne 34), ou encore ici : « I CAME here, I was born here, I came back here handicapped. When I came back here handicapped » (lignes 34-35). La construction des phrases ressemble un peu à de la poésie : on en retrouve quelques techniques telles que la répétition ou encore une construction de phrase qui prend de l'amplitude. Dans la phrase ci-dessus, par exemple, la première proposition a trois pieds, la seconde quatre, la troisième sept et la dernière huit. La poésie est censée marquer les esprits et avoir un impact sur ses lecteurs/auditeurs.

Les gestes et les éléments vocaux

Curt1 tapote constamment sur les documents qu'il tient à portée de main, il scande ses phrases en tapotant, marquant ainsi ses propos. Ce genre de recours facilite a priori l'impression des idées qu'il transmet et retransmet. En répétant ses propos, il souligne le nombre de tentatives infructueuses (il en comptera 29) pour régler son dossier. Il tente de faire connaître et reconnaître ses propos de telle sorte que tout le reste de la session, il répète un registre assez restreint de thèmes, marquant verbalement, vocalement et par les gestes, la répétition et donc l'effort continu. Comme nous le verrons, l'absurdité de la situation qu'il exprime et véhicule avec force à travers tous ces recours poétiques et rythmiques semblera finalement arriver aux oreilles de toutes. Elle les atteindra, les contaminera, au point où ce seront elles qui restitueront en mots ce qu'il exprime (nous verrons plus loin que Curt1 accueillera le terme « frustration » que lui aura proposé Bea2 après avoir écouté le citoyen).

L'invocation des voix

Enfin, Curt1 va régulièrement introduire des agents extérieurs (médecin, agent de l'institution, un ami, des documents, ou même ici une source indéterminée) dans ses propos. Il les cite ou bien y fait référence. Par exemple, ligne 69, il dit « they tell me ». Tout se passe comme si, pour mieux se faire écouter, il jugeait nécessaire de faire appel à d'autres voix que la sienne. En faisant écouter à ses interlocutrices les voix d'autrui à travers la sienne, sa propre voix peut potentiellement prendre plus de poids. Ce transfert de voix confère de l'autorité à la sienne, il devient ainsi potentiellement plus persuasif.

Il est sans doute important de souligner que ces différentes manières de s'exprimer semblent spontanées chez Curt1. Il ne s'agit donc pas d'insinuer que ce dernier s'exprimerait intentionnellement de cette manière. On peut toutefois indiquer qu'il expose son cas avec un style très personnel.

Ainsi j'ai présenté la manière dont Curt1 tente de se *faire entendre* afin de repérer, grâce à cette matrice, les marqueurs d'écoute de ses interlocutrices. Passons maintenant à la discussion des doléances.

5.1.3 Discussion des doléances

85 Curt1 [I don't want to **waste nobody's time**; it's just what is due to me, and I think
86 it's really unfair.
87 Med4 **Uhuhm. (.) OK. OK, so you met with your lawyer and you explained the situation?**
88 ((Puts her hand flat on the table))
89 (.) ((Curt1A nods))
90 Curt1A Yes
91 Curt1 Yes=
92 Med4 =OK.
93 Curt1A I think=
94 Med4 =So, we'll try to see (.) you know, if there is something possible, this afternoon
95 ((nodding her head looking at Curt1)).
96 Curt1A Yes. (.) di- were you finished—
97 Med4 No go [ahead
98 Curt1A [introducing
99 Med4 Yeah, go ahead, yeah yeah
100 Curt1A We don't want to cut you ((looking at Curt1 as she says this))
101 Med4 Go ahead
102 Curt1A OK, so ((turning to Curt1)) anything that is being said here, like I said to you, is confidential
103 Curt1 Yes
104 Med4 Yeah! Your, your lawyer explained to you=
105 Curt1 =Yes
106 Med4 What the—conciliation was
107 Curt1 Yes
108 Med4 There's, usually there is no rel... registration, it's only for the study
109 Curt1 I know, I know, she told me, she told me.
110 Med4 OK? When we have a hearing it is registered, but here in conciliation, nothing, OK.
111 ((Curt1A nods))
112 Med4 It's just sitting around the table to discuss, with the institution
113 Curt1 OK
114 Med4 OK? So, it's your time you know, to to ask question and to discuss and to=

115 Curt1 =I don't have any questions; like I said [me, I think *it's a waste of time.*
116 Med4 [but
117 Curt1 That we are here (.) doing this like this, when like I said ((taps)), I came here
118 handicapped. Doctors told me what steps ((taps)) to take
119 Med4 mm
120 Curt1 I got to offices ((taps)) some people don't want to treat me because I speak in English. I
121 don't understand what is going on. (.) I- I just want this resolved. That's [all I want
122 Curt1A [I don't think it's
123 a waste of time, as—as I explained to you, we're gonna know, because the min—the
124 represent [from the
125 Curt1 [No, for me, the way I am and the way I perceive things, *I don't like to*
126 *waste peoples' time* ((Bea2 has been reading and doesn't look up))
127 Curt1A OK
128 Med4 *Oh no, no don't [worry about*

Dans cet extrait, je vais me pencher sur les marqueurs d'écoute de ce qu'exprime Curt1 à la ligne 85, « *I don't want to waste nobody's time* ». En premier lieu, on peut noter que Curt1, en prononçant ces paroles, manifeste un certain égard envers l'équipe qu'il mobilise, mais aussi peut-être une frustration d'être soumis à ce même groupe de personnes. Il est dépendant des autres... et c'est exactement ce qu'entend Med4 qui tente de le rassurer à ligne 128. Elle marque ainsi son écoute des sentiments et des émotions de Curt1 derrière cette plainte récurrente (il exprime, en effet, quatre fois sa crainte de faire perdre du temps, pendant la médiation : lignes 85, 115, 126, 204¹¹). Elle fait ainsi exister avant tout l'inquiétude qu'elle ressent qu'il pourrait avoir lorsqu'elle déclare « *Oh no, no don't [worry about* » (ligne 128), un énoncé qui correspond à la deuxième réponse de Med4 à cette préoccupation de Curt1.

La première fois où Curt1 évoque l'idée de faire perdre du temps (à la ligne 85), la médiatrice n'acquiesce réception de ce qu'il exprime qu'une fois qu'elle a fait part de sa confusion ou de son inconfort concernant ce qu'il vient de dire (« *Uhuhm. (.) OK. OK, so you met with your lawyer and you explained the situation? ((puts her hand flat on the table))* », lignes 87-88). Tout se passe donc comme si elle rétro pédalait et repartait dans la forme (méta-écoute) au lieu de parler du fond de la séance, s'assurant que Curt1 ait bien entendu et compris

¹¹ Bien plus tard, Curt1 produira une variation du thème « *I don't want to waste nobody's time* » en disant « *I don't like bothering people* » (ligne 472 par exemple). Cette variation sera identifiée comme une résonance de cette instance.

ce qu'il faisait ici. Son écoute est avant tout centrée sur la vérification de la compréhension des interlocuteurs. En effet, en évoquant l'idée de la médiation comme une perte de temps pour tous, Curt1 remet en question l'ordre de cette réunion, la pertinence de la présence de chacun et du dispositif même de la médiation. Il s'agit d'un cas qu'on pourrait presque associer à une forme de *breaching* (Garfinkel, 1967) où un membre (la médiatrice) réagit à la violation d'une règle sociale tacitement acceptée.

Ainsi, on compte trois réactions à la « revendication » de Curt1. Dans un premier temps la médiatrice exprime son inconfort, puis revient sur les règles de la médiation, une seconde réaction viendra de l'avocate qui contredit tout simplement son client et apporte un contre argument en lui démontrant que la séance n'est pas une perte de temps, et enfin la médiatrice aura une dernière manière de faire exister ce qu'exprime Curt1, en répondant plus aux émotions et sentiments du citoyen (« *Oh no, no don't [worry about]* »). L'écoute de l'avocate semble centrée sur la logique et l'argumentation alors que celle de la médiatrice apparaît comme plutôt centrée sur l'affect : tous ces marqueurs cependant sont collaboratifs, puisqu'ils visent a priori à apaiser Curt1 et faire avancer le processus avec lui.

Dans l'extrait suivant, on retrouve les manières de s'exprimer de Curt1 (répétition des mots et des expressions, les gestes, la cadence de l'élocution), mais surtout on peut observer combien le sentiment de frustration qu'il exprime par ces recours commence à transparaître dans les propos de ses interlocutrices.

129 Curt1 [and right now, the way I see it, is I have to run left and right, sign
 130 papers, you have to come here, this and that, when, to me ((taps)), the way I see it is
 131 a cut clear ((taps))=
 132 Med4 =Yeahhhh=
 133 Curt1 =And even my doctor sees that
 134 Med4 OK
 135 Curt1 It's a cut clear case. (.) [I came here handicapped, I'm still handicapped
 136 Mum [mmmmm
 137 Med4 Yeah
 138 Curt1 I'm in therapy, now I'm going to see a therapist ((putting a finger on his head))
 139 because, mainly ((he is flustered)) (.) I can't function like this
 140 Med4 Mmm

141 Curt1 I mean that, things make no sense, so I'm really, so sorting out in therapy because
 142 my—my body is affected, I came here with my body affected
 143 Med4 Yeah
 144 Curt1 But ever since I came here and I'm going through this ((taps)), now my mind is
 145 getting affected ((pointing a finger to his head again))
 146 Med4 So, we'll try as much as possible that when you leave today, **you'll have answers**
 147 **and it will be more clear for you, OK? (.) I hope you know, you'll go out**
 148 Curt1A Yeah
 149 Med4 **With some answers**
 150 Curt1A If it's maybe helping, we're gonna start and look at the decision (.) and I'm gonna ask
 151 you ((looking in Me Bea2's direction)) Me Bea2 just to explain to Mr. Curt1 the
 152 decision; why the decision was rendered that way ((Med4 nods)) because **he**
 153 **seemed a little—It is a little confusing for him—**
 154 Bea2 Yeah ((nods)) it is a **confusing**, there is like plenty of decisions
 155 Curt1A Yes
 156 Med4 Yeah
 157 Curt1A Exactly
 158 Bea2 Medical reports
 159 Curt1A Yes (.) because in his mind, uh, when he was going to fetch new medical report, he
 160 was “contesting” ((with her fingers)) the decision
 161 Med4 Mmm
 162 Curt1A Because he was going to (.) get new reports and—and bring them back, so maybe
 163 you could help him ((looking in Curt1's direction)) a little bit to **understand**
 164 Bea2 OK
 165 Curt1A How it works

Cet extrait est traversé de marqueurs d'écoute attentive dirigés vers l'incompréhension (« **I don't understand** ») qu'exprime Curt1 depuis la ligne 69. On notera que, dans cet extrait, Curt1 lui-même ne prononce pas cette phrase (« I don't understand »). Les interlocutrices réagissent et font donc exister le « **I don't understand** » entendu 100 lignes auparavant. Elles y répondent, chacune à leur manière. Med4, comme nous l'avons vu, cherche à insuffler en Curt1 l'utilité de la médiation, une raison d'enrayer l'impression qu'il a que la session est « **a waste of time** ». Elle va ainsi lui dire :

146 Med4 So, we'll try as much as possible that when you leave today, **you'll have answers**
 147 **and it will be more clear for you, OK? (.) I hope you know, you'll go out**
 148 Curt1A Yeah
 149 Med4 **With some answers**

La médiatrice répond donc en espérant pouvoir apporter des réponses à Curt1 pour qu'il *comprenne*, que les choses soient « **more clear for you** » et qu'il n'ait plus à déplorer qu'il ne comprend pas ce qui se passe (« **I don't understand** »).

L'avocate, de son côté, va détourner l'expression de son client (« **I don't understand** ») pour rediriger Curt1 vers l'écoute de l'explication de Bea2 au sujet de son cas. Elle instrumentalise ainsi ce que Curt1 a exprimé pour faire parler (et écouter) Bea2 et inviter ainsi indirectement son client à tendre l'oreille. Elle demande, en effet, à Bea2 de clarifier ses propos pour que les choses soient moins « **confusing** ».

150 Curt1A If it's maybe helping, we're gonna start and look at the decision (.) and I'm gonna ask
151 you ((looking in Me Bea2's direction)) Me Bea2 just to explain to Mr. Curt1 the
152 decision; why the decision was rendered that way ((Med4 nods)) because **he**
153 **seemed a little—It is a little confusing for him—**

Après avoir demandé à Bea2 de clarifier ses propos, l'avocate va explicitement réutiliser le mot « **understand** » de son client pour que Bea2 non seulement clarifie, mais aussi fasse *comprendre* la procédure à Curt1

162 Curt1A Because he was going to (.) get new reports and—and bring them back, so maybe
163 you could help him ((looking in Curt1's direction)) a little bit to **understand**
164 Bea2 OK
165 Curt1A How it works

L'avocate se retourne en disant ces mots et regarde son client, comme pour l'inviter à écouter et inviter Bea2 à s'adresser directement à Curt1.

Dans les deux cas, on note que les interlocutrices font donc exister la plainte récurrente de Curt1 (« **I don't understand** »), ce qui leur permet, du même coup, de l'inviter à écouter. Elles mettent en acte ce qu'elles ont retenu de ce qu'il dit. Ici, l'avocate, par la parole et le regard, invite Curt1 à comprendre (ligne 163). Tout semble ainsi être fait pour encourager Curt1 à écouter. L'avocate plaide—comme toute bonne avocate—au nom de son client. Elle réclame de Bea2 qu'elle explique la situation à son client, et non à elle ou à la médiatrice. Ici, on notera que le travail proposé se limite à aider Curt1, donc à une seule des deux parties en conflit. Les marqueurs d'écoute collaborative ne vont que dans un sens dans la mesure où Curt1 ne marque pas son écoute des autres. Au contraire, il gomme autant que possible les traces d'écoute

collaborative, préférant continuer sur sa lancée d'expression de ses doléances et de résistance en général.

Continuons l'analyse :

- 170 Bea2 Every time you got a new report from the doctor saying, eh, you should be allowed
171 to some temporary constraints, right? ((Curt1 nods)) And then you went for review
172 with our institution and then the institution rendered a decision on December 2013,
173 OK. And this decision, and **this is a bit frustrating** for, because it is kind of complex,
174 but this decision, if you were not happy with it, you should have brought it right away
175 to the tribunal, here, OK? (.) But what happened ehm while you don't, it stayed like
176 this and then you were not satisfied and you kept doing medical reports (.) Right?
177 Curt1 'Cause I didn't know my laws ((nodding))
178 Bea2 Yeah yeah
179 Curt1 I didn't know—
180 Bea2 Yeah [exactly
181 Curt1 [there is nobody, when I try to (.) ask somebody what to do, **the only person**
182 **who had answers for me is my doctor and my doctor is not a lawyer**
183 Bea2 Hmm
184 Curt1 This is why, after, what 29 times of seeing my doctor, she told me “look, 'cause”
185 **this is in her words: “Ridiculous,” you're not supposed to live this. I don't know**
186 **((picks up on on the papers in front of him))**
187 Bea2 [hmm
188 Curt1 [what they are doing up there but this is ridiculous. Get a lawyer and (.) from there
189 the lawyer should help you get what (.) you are deserving”. So that's what I did. I
190 mean I don't know the law, you guys know the law like A, B Cs you guys went to
191 school, me I came back into a country over here and I filed paperwork, I filed
192 paperwork until (.) I don't know what paper is in, ((handling paper again)) it's always
193 the same thing, so I—I
194 Med4 Mm
195 Curt1 Like I said you are explaining it to me but no one explained it to me at the time, and
196 even one of my friends said, “This is how it works, the system does it in a way that
197 you, ex you exceed whatever date they did” and just like I had to go to the doctor's
198 every three days to four days ((taps)). And my doctor told me, “Keep your bus
199 receipts and go to the *Place XXX* they are going to tell you where to go. They sent
200 me to another place, I had to sign a paper this and that ((mimics signing)), then she
201 told me “at the end of the month come back with your (.) tickets and you'll get your
202 money back”, but that, they told me I waited too long, it was 60 days, I don't know
203 how your system works ((grabs papers)). Everything is not written in big, so people
204 could know. I mean like this is confusion and I'm (.) like **I said, to me this is a waste of**
205 **time, because I came here handicapped ((taps))**, there is something that is deserving
206 to me, and I, I need it to survive.

Ici apparait un nouveau mode d'écoute qui s'exprime, cette fois, par les documents et la voix d'autres individus. Comme on le verra, ce mode d'écoute par les documents traverse toutes les données de cette thèse, ce qui est, somme toute, peu surprenant, vu le type de médiation (administrative). Bea2 explique (lignes 170 à 176) que le citoyen doit se manifester quand il n'est pas d'accord avec une décision prise par l'institution au sujet de son dossier, une décision que l'on retrouve alors toujours sous la forme d'un document. Comme le rappelle Bea2, la procédure veut, en effet, que le citoyen reçoive le document et conteste auprès de l'institution si ce qu'il y lit (en écoutant, en quelque sorte, le document) ne lui convient pas. En somme, ici, l'institution (Bea2) n'a pas pu entendre son désaccord puisqu'il n'a pas fait entendre sa voix... dans les délais.

Quand Curt1 explique son silence par « *I didn't know my laws* » (ligne 177), ce n'est pas autant une question de loi que de procédure, en fait, dont il s'agit, mais on comprend l'intention de Curt1 : il ne savait pas comment se faire entendre par rapport à ces documents. Dans un rare moment argumentatif, Curt1 va alors expliquer : (1) qu'il ne connaît pas les règles (lignes 177 et 179) et (2) qu'il s'en remet à « *the only person who had answers for me is my doctor and my doctor is not a lawyer* » (lignes 181-182). Il reconnaît ainsi que la seule personne-ressource à qui il a accès n'est pas la bonne, même si celle-ci dispose a priori d'une certaine expérience et autorité à ses yeux et qu'il lui fait donc confiance. On le voit donc tenter de faire entendre la voix de sa médecin en rapportant les paroles de cette dernière. On peut imaginer le calcul de Curt1 : la médecin possède une autorité et une expérience aux yeux des participants de la médiation. En la citant, il peut ainsi démontrer que même une spécialiste du domaine se trompe, tant le processus est opaque.

Les interlocutrices peuvent donc entendre que la médecin, par le biais de son patient, n'y comprend rien elle-même (lignes 184 à 189). Ainsi, il déclare avoir suivi les indications de la spécialiste et d'avoir conséquemment échoué. L'ayant mise en scène, il fait dire à cette spécialiste (médecin) qu'elle-même abandonne et recommande les services d'un avocat qui saura peut-être mieux faire entendre la situation à l'institution. Curt1 se présente donc implicitement comme ayant écouté sa médecin en ayant embauché une avocate, ici présente. Il nous a fait entendre les recommandations de la médecin, retraçant son parcours pour essayer d'intégrer le système d'indemnisation.

À partir de cet extrait, on voit comment Curt1 emprunte des voix extérieures à la sienne, ce qui a, a priori, pour effet de faire valoir son propre point de vue. Face à la représentante de l'institution qui invoque l'autorité des documents, Curt1 va invoquer donc celle d'individus absents. Chacun donne ainsi de l'autorité à son point de vue par le biais de documents (c'est le cas de Bea2) ou d'une figure d'autorité absente de la salle (c'est le cas de Curt1). Les deux parties ne s'adressent donc plus directement, mais choisissent plutôt de faire écouter des voix intermédiaires (documents et individus absents). L'autorité se décale ainsi d'un degré par les documents comme par l'invocation des voix absentes.

Passons maintenant, par l'analyse de l'extrait suivant, à un autre phénomène d'écoute, que je propose d'appeler **boucle d'écoute**. Comme nous le verrons, ce phénomène un peu particulier met en relief la dynamique même de l'écoute dialogique.

- 214 Curt1 —That's when I started therapy and she spoke to my therapist, who THOUGHT that
 215 if I get my injections, which I'm still waiting. It's a two-year wait for my injection,
 216 I'm still— (1.0) Basically, let me re-explain this I'm still in therapy but my therapy
 217 stopped. Until I get my injection ((pointing to his back)) that I have to wait two
 218 years, to get my right hip in order to work my right side, because I have problems
 219 with the left and the right, but my right is more aggravated, so everything is on
 220 pause right now for me to wait and get the injection. Now, I don't know, like I said,
 221 me as being a handicapped I'm not a lawyer
 222 Bea2 Yeah
 223 Curt1 I go to ((taps)) where people tell ((taps)) me to do (.) and that's what I do ((taps))
 224 Curt1A ((Lightly brushing Curt's armrest)) We're just gonna let her finish.
 225 Curt1 I know
 226 Curt1A And then after we'll—
 227 Bea2 **Yeah, I know I know It's very frustrating**
 228 Curt1 **=I know, [I know it is**
 229 Bea2 [because it's XXXX
 230 Curt1 **As long as you understand where I come from I mean it's fine**, but other than that,
 231 I don't know what to tell you, you've got answers [you want me to explain.

Comme on le voit à la ligne 227, Bea2 tente de mettre en mots (« **Yeah, I know I know it's very frustrating** », ligne 227) la frustration que Curt1 semble exprimer depuis le début sans pourtant la nommer explicitement. On constate alors qu'il reconnaît et confirme ce qu'elle vient de restituer (« I know I know it is », ligne 228), mais ne reprendra le mot « frustrating » que bien plus tard, ligne 293 (« **this is all maddening and so frustrating** »). Dans les faits, Bea2 a déjà évoqué le sentiment de frustration de Curt1, de manière plus évasive (« **this is a bit**

frustrating », ligne 173). La seconde fois qu'elle fait exister la frustration que Curt1 semble exprimer depuis le début de la séance, autrement dit, dans cet extrait même, on note qu'elle est, cette fois, plus directe et exprime avec empathie le sentiment du citoyen : « *I know it's very frustrating* ».

Cette fois, Curt1 reçoit et prolonge la reconnaissance (« *As long as you understand where I come from I—I mean it's fine* », ligne 230). Il semble avoir lui-même entendu l'empathie qu'elle témoigne envers lui et non la seule dimension argumentative de la conversation. Dire « *where I come from* », c'est, en effet, reconnaître ce qui semble l'émouvoir, le mouvoir et l'animer, en quelque sorte. Elle a entendu ses paroles, mais au-delà de ses paroles et de ses gestes, c'est le chemin qu'il a parcouru, son itération, et le sentiment de frustration que cela a généré chez lui qu'elle semble en mesure de reconnaître. Le marqueur d'écoute de Bea2 à la ligne 227 reflète ainsi une écoute des émotions de l'interlocuteur. Lorsque Curt1 commente (ligne 230) ce marqueur d'écoute de Bea2, une sorte de **boucle d'écoute** se forme (voir *figure 6*, ci-dessous).

La boucle d'écoute correspond au circuit d'écoute qui se constitue d'un individu à l'autre et qui finit par « transformer » un interlocuteur, souvent par l'agentivité d'une émotion : l'écoute va faire une différence en faisant exister ce qui anime Curt1. Ici, on peut noter des signes de frustration de Curt1 depuis le début de la session, signes que relève Bea2 à deux reprises. Elle va mettre en mots ces signes et ainsi faire exister autrement l'émotion qui semble habiter Curt1. Curt1, de son côté, va manifester sa reconnaissance de la reconnaissance par Bea2 de cette émotion et cette mise en mots de l'émotion qu'il a manifesté. (« *As long as you understand where I come from I I mean it's fine* », ligne 230) Une boucle s'est donc formée. À partir de cette boucle, des résonances vont émerger. Il s'agira de nouvelles manifestations de reconnaissance de cette frustration (ou d'autres émotions ou idées) par les participants (Curt1 inclus). J'ai noté les manières dont Curt1 tente de se faire écouter (la poésie de ses phrases, leur cadence, les gestes, etc.) et leurs résonances dans toute la session de médiation. La résonance des boucles d'écoute fonctionne de la même manière, mais à partir d'interactions entre individus (schématisées par la boucle d'écoute) et non d'un individu.

La boucle d'écoute va incarner des moments charnière dans la trajectoire de la session.

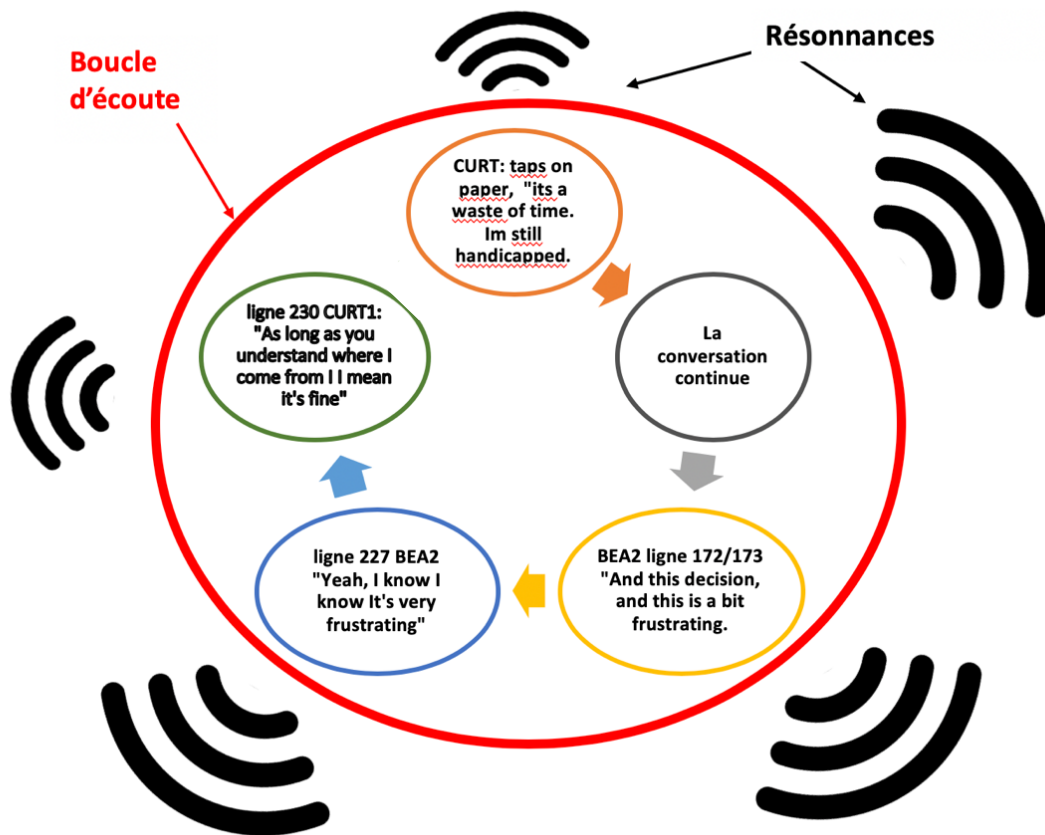


Figure 6 Schéma de boucle d'écoute — Médiation de Curt1

232 Bea2 [Yeah. OK, it's just not a doctor, from the
 233 institution, he looked at the papers, he doesn't have you in his office, OK he just
 234 looks at the reports, and he is seeing this kind of comments, he says, that what he
 235 rendered for decision, he says: "This person gonna be considered severely, with
 236 severe constraints to work," because once you're on this program, it's for life, OK,
 237 so before putting you on this program, they really want to make sure that there is no
 238 way you'll be able one day to, eh work.
 239 Curt1 And that's why the report stay, you are taking the context of one report and—
 240 Med4 OK, but she's explaining
 241 Curt1 Sorry
 242 Med4 So we'll just... explaining
 243 Curt1 Sorry. (.) OK
 244 Bea2 Me, me I'm not a doctor like, honestly like.
 245 Curt1 OK, yeah
 246 Med4 She's explaining

247 Bea2 I wish I could understand everything like what you have, and, but I I don't but (.)

248 what I understand is that the doctor looked it, and he made a report and that's how

249 the system works, so the doctor rendered a decision and he said, "sir should have six

250 months, should have twelve months, should have..." OK? And that's how it piled

251 up to you having almost every month for 2, 3 years uh temporary constraints

252 Curt1 Yes

253 Bea2 OK? (.) Now, what has happened in 2013, you didn't have contest in front of the

254 tribunal, so it's kind of like, settled, ((Curt1A nods then looks back at her

255 paperwork)) I mean, your lawyer could explain it, you could always open back, but

256 they will say you are out of, like *hors-délai*

257 Curt1A Yeah ((smiling, struggling for translation))

258 Bea2 [OK, it's not

259 Curt1A [Out of the...out of the

260 (.)

261 Bea2 Do you understand?

262 Curt1 Yeah

263 Curt1A Too late

264 Curt1 Yeah, I understand but it doesn't make sense. This is what, this is the whole thing, it

265 [doesn't make sense.

266 Bea2 [So what we can look at

267 Curt1 it doesn't make sense

268 Bea2 is like, what you contested within the uh delay, well they said you again *hors délai*

269 but it's like one day so it XX over this one. So, what, what you you contested is in, is

270 initially the decision of March 2016 (.) and this decision it concerns eh (.) medical

271 reports from 2014, 15 and 16. And the last report, the doctor said, "It's OK you can

272 have severe constraint"

273 (1.0)

274 Curt1A But all [the reports said

275 Curt1 [all the reports said that, that's what—

276 Curt1A Except one

277 Curt1 Except one, that I'm saying it doesn't [make sense.

278 Curt1A [All the reports the doctor said you had,

279 *c'était comme toute écrit « permanent » là* ((she reads the paper as she says it))

Dans cet extrait, c'est à nouveau par l'agentivité des documents que semble s'exprimer l'écoute (en particulier des lignes 232 à 238 et 247 à 250). Comme on le constate, Bea2 explique comment un médecin de son institution *écoute* les rapports de la médecin de Curt1 et prend une décision en conséquence. Le médecin de l'institution a, en quelque sorte, ausculté (écouté) les documents et non l'individu à partir desquels ils ont été produits.

La médiatrice rappelle à l'ordre Curt1, lui signalant à nouveau d'écouter au lieu de parler (lignes 240 à 246). Elle invite Curt1 à écouter l'explication de Bea2, et on le voit se ranger tout de suite à cette injonction (« Sorry », lignes 241 et 243). Après avoir terminé son explication,

on constate que Bea2 s'assure que ce qu'elle a exprimé existe aussi chez son auditeur (« **Ok ?** », ligne 253), autrement dit, qu'il comprend bien ce qu'elle vient d'exposer, puisque Curt1 déclare depuis le début de la séance ne pas comprendre. Curt1 va alors affiner l'expression de sa frustration : il ne parle plus de ne pas comprendre, mais plutôt du fait que ce qu'il vient d'écouter ne fait pas sens (ligne 265 et 267, puis encore 277). Ainsi, s'il fait exister ce qu'il a entendu, il cherche maintenant à révéler le non-sens de ce qui a été exprimé. Il présente ici ce qu'on pourrait appeler des **marqueurs d'écoute interprétative**. L'écoute interprétative se manifeste par des marqueurs d'écoute qui font exister et prolongent ce qui a été entendu de manière *argumentée*. On assiste dès lors à une élaboration argumentée de ce qui a été exprimé. Il fait la différence entre comprendre et faire sens. Ainsi, il accuse réception de ce qui a été exprimé (il manifeste son écoute) tout en soulignant son désaccord. Il montre ainsi *ce qui lui importe* dans ce qui a été exprimé.

Ligne 247, on note que Bea2 s'approprie le mot « **understand** » jusqu'à présent revendication exclusive de Curt1. Ce faisant, elle s'aligne avec lui encore une fois, en exprimant un certain regret de ne pas pouvoir comprendre la démarche du médecin de l'institution (« **I wish I could understand everything like what you have, and, but I I don't but [...]** »). Bea2 marque ainsi une écoute ancrée dans les émotions (ou en tout cas l'empathie) en adoptant des mots semblables et même une émotion ou un sentiment qui s'apparente à celui de Curt1 (dans la mesure où son « **I wish** » laisse transparaître une certaine frustration de sa part).

Ces marqueurs d'écoute d'ordre émotionnel constituent, selon moi, des pivots, ou moments charnière dans le déroulement de la séance. Il s'agit d'instances où l'écoute de l'émotion, marquée par sa reconnaissance, fait une différence. En effet, à partir de ce moment, non seulement Curt1 est assuré que son interlocutrice fait exister ce qu'il a exprimé, mais encore, lui-même acquiesce et fait exister la réaction de Bea2. Une fois cette boucle nouvelle formée, la dynamique émotionnelle sera maintenue par un effet de résonance, comme je l'ai présenté plus haut. La boucle d'écoute ici devient la source de résonances qu'on va retrouver pendant la suite de la médiation.

283 Curt1 **Can I ask a question?** (.) Please.
 284 Bea2 Yeah, yeah sure

285 Curt1 OK. If I get a letter from the institution or whatever and they say, they want to call
286 me and they say they want to interview by phone for my medical ((taps)) whatever.
287 Bea2 Yeah
288 Curt1 *First of all, I never heard of an interview made by phone, you gotta look at me to*
289 *assess, and touch me to feel what is going on*
290 Bea2 That's the review decision=
291 Curt1 =When when I go the-exactly-when I got the phone call ((hand imitating phone)),
292 Curt1A You mean in 2013?
293 Curt1 Hhhhh, I don't remember which one it was, I think it was more in 2014 that I got the
294 phone call, ((hand imitating phone)) but when I got the phone call and they said it's the
295 review thing, whatever and I answered and I speak English, they asked me if I speak
296 French, I was like "No", *then they hung up on me. So how can the institution make a*
297 *decision when he hung up on me, eh, eh, eh this is all maddening and so frustrating*
298 Bea2 Hmm
299 Curt1 You have no clue, I mean like
300 Bea2 *OK, they are not supposed to hang up [on you*
301 Curt1 [well they did, and the worst part is, like me
302 I'm from (.) like I said, Florida, but when
303 Bea2 Because when [all the review officers are—are bilingual
304 Curt1 [When the doctor
305 Bea2 All the review officers ((looking at the document)) and here you have G G, which is
306 a review officer.
307 Curt1 I don't know right, the phone comes up unavailable so you can't even call them
308 back to know who called you, this is what I find very weird. Every doctor that calls
309 me it's an unavailable number, I can't even call them back.
310 Bea2 Hmmh, it's confidential
311 Curt1 Yeah, it doesn't make sense, if the doctor is there to help you, it shouldn't be
312 confidential.
313 Bea2 Hm
314 Curt1 Like if you guys call me I understand it might be confidential, but not a doctor.

Cet extrait contient deux éléments à observer : l'absurdité d'écouter (ausculter) un patient via un document ou le téléphone, d'une part, et la part iatrogénique¹² de cette écoute pauvre sur Curt1. En premier lieu, on note que Curt1 va demander à être écouté (« *Can I ask a question?* ») afin qu'il puisse montrer l'absurdité d'une auscultation médicale par téléphone (lignes 288-289). Il remet en question l'auscultation d'un patient en se basant uniquement sur la voix (téléphone) quand son handicap se situe au niveau de la mobilité de ses membres (inférieurs).

¹² Se dit d'un trouble ou d'une maladie provoqué par un acte médical ou par les médicaments, même en l'absence d'erreur du médecin.

<https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/iatrog%C3%A8ne/41322>

Le médecin doit écouter le corps, ce que le patient a de plus physique, pour statuer sur son état. Le téléphone s'avère, à son sens, un dispositif aussi inadéquat que les documents écrits pour procéder à une auscultation et à la détermination du statut de handicap permanent d'un patient (« *First of all, I never heard of an interview made by phone, you gotta look at me to assess, and touch me to feel what is going on* », lignes 288-289). L'écoute est, selon lui, si indirecte qu'elle subit des altérations et détériorations. En somme, sans mettre de côté les rapports papier, on peut imaginer qu'une conversation entre les deux médecins aurait peut-être écarté toutes les ambiguïtés d'interprétation de ces documents.

L'agentivité des documents et du téléphone est ainsi remise en cause. Pour Curt1 ce sont des marqueurs d'une écoute pauvre, tronquée, et pire que ça puisqu'elle rend « fou », ou en tout cas provoque un sentiment de frustration : « *this is all maddening and so frustrating* ». En somme, il fait une corrélation directe entre l'état que Bea2 a reconnu (la frustration) et l'écoute pauvre dont il a été la victime : « *[...] then they hung up on me. So how can the institution make a decision when he hung up on me* », lignes 296-297). Il décrit donc ce qu'il présente implicitement comme la non-écoute totale de l'institution. En plus d'être de la non-écoute, le geste de l'institution (tel que nous le restitue Curt1) constitue une violation d'un certain ordre social. Curt1 se sent muselé.

Tels qu'il les met en scène, les appareils de phonation institutionnels (téléphone et documents) apparaissent inefficaces et présentent même un danger, dans la mesure où ils le rendraient fou (« *maddening* »). Ligne 144, il déclare ainsi : « *But ever since I came here and I'm going through this ((taps)), now my mind is getting affected ((pointing a finger to his head again))* ». Ce que semble laisser entendre Curt1 ici, c'est que le système de santé, censé l'aider à aller mieux, contribue, au contraire, à empirer son état ; ce pouvoir iatrogénique de l'institution n'échappe donc pas à Curt1. Bea2 semble très bien entendre cette doléance puisqu'elle y réagit (« *OK, they are not supposed to hang up [on you]* », ligne 300). Elle poursuivra en argumentant pour se sortir de cette passe un peu délicate. On peut toutefois apprécier qu'elle ne nie pas une faute potentielle de son équipe et s'aligne même avec Curt1 pour s'accorder sur l'inadmissibilité de ce comportement. Elle reconnaît donc la frustration que ce geste peut entraîner, une reconnaissance qui apparaît ainsi comme une résonance de la boucle d'écoute émotionnelle que j'ai décrite plus haut.

325 Curt1A [so (.) we found jurisprudence,
326 ac—accordingly saying that you could have a back payment if you proved that you
327 were disabled=
328 Bea2 =mm=
329 Curt1A =Before, but the only thing that’s (.) going on in this file its that because we had
330 decision before ((looking at Bea2 she now turns to address Curt1)) and those
331 decisions were not all contested, so that we—we need to explain: “why hmm you
332 didn’t file for [contest all the de-
333 Curt1 [I, I explained it, I did not know how-how the system worked, I didn’t know how to
334 do it, that’s why I, I ((taps)) signed-((taps)) this-this-this ((lifts the paperwork)) is
335 how I thought I was contesting it, ’cause my doctor even I asked her “How come
336 they are not recognizing me?” She goes: “wow! After all these papers I signed,” and
337 she told me to get a lawyer, and she doesn’t know the law. She’s (.) telling me what
338 to do and apparently, I’m doing it all wrong. I don’t know, I, I don’t know
339 Med4 *Qu’est-ce que c’est ?*
340 Curt1A *C’est — c’est [des rapports médicaux là*
341 Curt1 [I don’t know, I, I really don’t know, I don’t know ((drops paperwork
342 and leans back on the seat))
343 Curt1A OK (.) So and, do you have any latitude on that ((looking at Bea2))?
344 Bea2 Ehm, (.) Yes, I was just wondering like for, because for you—you would ask, from
345 when?

Dans cet extrait, ce sont Bea2 et l’avocate de Curt1 qui vont faire avancer la discussion. L’avocate va, en quelque sorte, « instrumentaliser » son client Curt1 pour donner du relief à ses propos. Ligne 325, on voit l’avocate entamer les négociations en présentant ses arguments et la mention d’une jurisprudence. Selon cette jurisprudence, il est possible de percevoir un rétro paiement si le patient parvient à démontrer qu’il était déjà handicapé avant. Dans le cas de Curt1, la première question qui se pose est de comprendre pourquoi il n’a pas fait cette demande avant. Ayant posé la question de manière rhétorique, elle cède la parole à son client qui va pouvoir répondre à sa place, ce qui est sans doute plus convaincant, puisque c’est de lui qu’il s’agit. L’avocate prépare donc le terrain et pose même la question afin que la médiatrice et la représentante de l’institution puissent écouter l’explication depuis la bouche du citoyen lui-même.

À défaut de persuader par le poids des arguments, elle va tenter de persuader en « ventriloquant » la source même de la situation, Curt1. Dans une cascade de délégations de la parole, Curt1 va lui-même céder la parole à sa médecin. Tout se passe donc comme si chacun

doutait de sa propre autorité et préférait s’effacer au profit d’une autre voix. Curt1 nous fait ainsi entendre la parole de sa médecin, et surtout son incrédulité

Curt1. This, this, this ((lifts the paperwork)) is how I thought I was contesting it, ’cause my doctor even I asked her “How come they are not recognizing me?” She goes: “Wow! After all these papers I signed,” and she told me to get a lawyer, and she doesn’t know the law. She’s (.) telling me what to do and apparently, I’m doing it all wrong. I don’t know, I, I don’t know” (lignes 333-338)

Curt1 commence par déplorer, d’un geste ((lifts the paperwork)), l’inefficacité des documents pour se faire entendre. Que Curt1 soit perplexe n’est pas surprenant, comme il cesse de nous le répéter, il ne connaît rien à la procédure. En revanche, l’incrédulité de la médecin relayée par la voix de Curt1 est a priori bien plus forte, puisqu’elle est impliquée professionnellement dans ce milieu. On écoute de la bouche de Curt1 que la médecin sent son autorité si défaillante qu’elle lui propose de faire appel à un avocat, ce recours aux voix extérieures met ainsi en scène le désarroi de Curt1, mais aussi sa diligence à chercher à se faire entendre.

En tapotant sur les rapports, en les agitant (ligne 334) en dénonçant, en quelque sorte, leur mutisme (lignes 335-336), Curt1 justifie pourquoi il n’a pas contesté les décisions prises : Il n’a pas su se faire écouter par le biais de ses documents. La médiatrice, ne sachant sans doute pas quels documents il agite depuis le début de la séance, va même demander la nature des papiers qu’il tient à la main (« *Qu’est-ce que c’est ?* », ligne 339). Une fois les documents identifiés (« Curt1A : *C’est c’est [des rapports médicaux là* », ligne 340), Curt1 s’affale sur son siège et lâche prise, littéralement, laissant les rapports retomber sur la table (« Curt1 : *[I don’t know, I, I really don’t know, I don’t know ((drops paperwork and leans back on the seat))* », lignes 341-342). Comme nous l’avons vu plus haut (voir la matrice), les documents (en tant qu’objet et non pas par rapport à leur contenu) et les voix extérieures figurent parmi les recours de Curt1 pour se faire entendre. Nous en avons ici une instance de résonance très marquée. Les voix extérieures sont mises en scène tout comme les documents qui sont trainés comme des traitres sur la place publique, comme autant de témoins muets des doléances de Curt1.

Une fois que Curt1 a terminé d’expliquer, son avocate va reprendre l’argument présenté 20 lignes plus haut, sans même rappeler ce qu’elle a expliqué (« *OK (0.5) So and, do you have*

any latitude on that ((looking at Bea2))?» », ligne 343). On note qu'en disant « that », l'avocate continue ainsi de faire exister l'argument sur la jurisprudence que Bea2 avait avancé, ligne 325. Il s'agit d'une manière de faire comprendre qu'elle est prête à écouter Bea2 et la proposition que celle-ci pourrait faire. Ligne 344, le tour de parole de Bea2 marque clairement une écoute collaborative. Elle ne remet pas en question ce qu'elle vient d'entendre, mais le prolonge en réclamant uniquement des dates (« Bea2: *ehm, (.) Yes, I was just wondering like for, because for you—you would ask, from when?* »). Elle peut ainsi se passer de marquer la reconnaissance d'écoute et creuser ce qui vient à peine d'être exprimé par l'avocate.

Ici, Bea2 va chercher à cerner d'un peu plus près la situation de Curt1, notamment sur son état physique. La médiatrice va s'enquérir du cheminement des documents vers l'institution.

- 402 Med4 But, at the—the person at the counter, OK (.2) did you check with them if
 403 everything in your file was OK, and if every[thing
 404 Curt1 [Ask my mum, even one time when I went to the
 405 counter I tried to explain to the person like ((holding papers)) he'd have a file like
 406 “Monsieur, I can't help you, I don't understand what you are saying, I, I-people don't
 407 understand me when I speak English, I don't know what to say, sometimes they do
 408 sometimes they don't, I don't understand. I lost my memory in the car crash, my
 409 mum was telling me before everything was bilingual, now it's not, I don't know. All I
 410 know is, I'm trying to get better ((turning pages))
 411 (1.0)
 412 Curt1 [((sigh))
 413 Curt1A [But what she meant is that, did you talk about going to revision? ((turning her face
 414 toward Med4)) Uh with the—Med4 ((nodding)) Asking questions or::=
 415 Curt1 =I asked questions, I get nowhere, like I told you them people over there, as soon as
 416 they see me they know I speak English some of them don't want to talk to me, I don't
 417 know, I don't know, they hang up on me on the phone, I try to do ((taps)) everything
 418 ((taps)) right, you are asking me a question that I have no ((taps)) answer for because I
 419 tried to do everything right ((taps)). I have the paperwork to prove it, I have [way more
 420 paperwork in here ((bends down))
 421 Curt1A [it's OK,
 422 it's OK we have, we have everything
 423 Curt1 If you want we can take hours and go through them all of them but I... I never kept
 424 paperwork like that in my life.
 425 Curt1A So so just so we can continue ((looking at Curt1))
 426 Curt1 Yes
 427 Curt1A OK hm so did you have any uh ((looking toward Bea2)) anything [to
 428 Bea2 [Well it's always
 429 tricky like with retraction XX when there is a decision from the doctor that

430 says...you know, it's like going against what the doctor said and [I'm not well-
431 placed
432 Curt1A [But if you look at
433 the medical report though, they are all the same
434 Curt1 Except for one
435 Curt1A They're all the same, except for one (.) so on the medical side, I think it's pretty
436 clear, the condition is always (.) the same ((both Curt1A and Bea2 are looking at the
437 paperwork and turning pages))
438 Bea2 Yeah but she [gets—
439 Curt1A [but it's [more on the legal side
440 Bea2 [You know like she gives like six months and then she says hm
441 (.) mm
442 (0.5)
443 Curt1A Yeah
444 (0.5)
445 Curt1 That was probably in 2014, when she was trying to put [me on different medicines.
446 Curt1A [Yeah
447 Bea2 Yeah, **she had hope**, you know, I think that's what she—
448 Curt1 That was **HOPE but [like there was no hope**
449 Bea2 [like, she was (.) eh, she was just XX she thought you would get
450 better anytime soon=
451 Curt1 =She even asked me, **and I even said: "yes, I think I can"**, but apparently my mind is
452 stronger than my body because I can't.
453 Curt1A OK, I see what you mean with these 12 months, six months and then after.
454 Med4 Hmmh she XXXXX
455 Curt1 'Cause when she files it, I don't read it, I can't read it, it's in French so, I'm just
456 Curt1A But the condition is always the same
457 Curt1 Yes
458 Curt1A But, eh yeah
459 Curt1 It's been the same since 2001

Dans cet extrait, la médiatrice demande à Curt1 s'il a vérifié avec un agent de l'institution si son dossier était en règle. Curt1 répond alors en effaçant, encore une fois, sa propre voix. Il propose ainsi à la médiatrice d'écouter sa mère (qu'il cite bien que la mère soit présente dans la salle), laissant entendre que le témoignage de celle-ci aurait plus de poids ou au moins confirmerait ce que les interlocutrices viennent d'entendre de la bouche du citoyen. Rien ne suit la prise de parole de Curt1 sauf un silence d'une seconde suivi d'un soupir de Curt1 (lignes 410 et 411). Personne n'accuse réception de ce qu'il vient d'exprimer. C'est alors que l'avocate va reformuler les propos de la médiatrice (ligne 413), marquant une écoute de collaboration avec cette dernière. Elle exprime à nouveau ce que la médiatrice vient de dire, comme pour prolonger l'intention de cette dernière. Celle-ci cherche visiblement à s'assurer que Curt1 a tout fait pour

demander de l'aide auprès des agents de l'institution (Ligne 515). L'avocate assiste donc, en quelque sorte, la médiatrice dans sa volonté d'écouter Curt1 sur le sujet.

Dans la prochaine prise de parole de Curt1, on reconnaît à nouveau les recours verbaux, non verbaux et gestuels qui lui sont propres (lignes 416 à 421), toujours en écho avec la matrice présentée au début de la médiation. Bea2 va, quant à elle, produire une nouvelle boucle d'écoute, ligne 447, quand elle parvient, encore une fois, à faire exister ce que tente de lui dire Curt1 sans poser de mots précis (ligne 445). Voici l'extrait :

Curt1 That was probably in 2014, when she was trying to put [me on different medicines.
Curt1A [Yeah
Bea2 Yeah, **she had hope**, you know, I think that's what she—
Curt1 That was **HOPE** but [like there was no hope

On note que Bea2 marque une écoute émotionnelle de ce qu'exprime Curt1 en prolongeant et interprétant les mots du citoyen. Pour elle, le fait que la médecin ait tenté plusieurs médicaments sur son patient signifie qu'elle avait espoir que son état s'améliorerait : Bea2 pose ainsi une sorte de diagnostic en synthétisant la description de Curt1 en un mot : « **hope** ». Curt1 semble entendre avant tout le mot espoir (hope) qu'il reprend avec emphase. On assiste exactement à la même boucle d'écoute qu'avant. Phase 1 : Bea2 écoute Curt1. Phase 2 : elle accuse d'abord réception de ce qu'il vient d'exprimer (« Yeah ») et propose une interprétation des actions (donner des traitements différents au patient) de la médecin. Elle suit le raisonnement de la médecin et son sentiment (Hope). Phase 3 : Curt1 reconnaît l'espoir qu'a « dé-couvert » Bea2 et avoue avoir été lui-même influencé et porté par l'espoir d'aller mieux (lignes 451-452). La boucle, désormais constituée, va résonner. C'est ce que nous allons voir dans le prochain extrait. Rappelons-nous que la résonance peut-être plus forte que l'impulsion initiale, comme le Larousse le précise.

5.1.4 Négociation et suivi

À partir du prochain extrait, une nouvelle phase de la médiation s'ouvre. Assez discrètement, l'avocate va entamer la phase de négociation.

460 (8.0)
461 Curt1A **And if the doctors write eh—**

462 Bea2 ((Looking at her documents)) Yeah, I was going to say, if the doctors, because it's still
463 the same doctor MD

464 Curt1 Yes

465 Bea2 She's still with you

466 Curt1 [my family doctor

467 Bea2 [She knows your condition. (.) What if she, do you see her anyway? [from time to time?

468 Curt1 [Well, now the last
469 time I've seen her, she looked at her file, she was like "Wow, I see you longer than
470 anybody else" it was like #32, so we kind of gave it a break. Right now, I'm supposed
471 to renew some kind of prescription with her, so I guess I could do that at the same
472 time, but me I'm somebody like (0.5) I don't like bothering people, last time I went in
473 there I seen her at eight in the morning, she was there at night still working
474 paperwork, I mean like, to me this is like bothersome, it bothers me.

475 Med4 Mmm

476 Curt1 [It bothers you all

477 Curt1A [But what we need we already talked about it, Mr. Curt1

478 Curt1 I know ((looking down, holding his head))

479 Curt1A That we could have some more (.) proof from your doctor something more

480 Curt1 I would have to—to get [in contact with her.

481 Bea2 [Because I think

482 Curt1A Something more

483 Bea2 Because it's the same doctor all the time

484 Curt1 Yes

485 Bea2 Some people some time they just change you know ((gesture with hand flopping)),
486 doctors, hoping to get the 12 months, and doctor will say what they want, you know

487 Med4 Hmhm

488 Bea2 But you just kept the same doctor ((tapping on her document)), there is a continuity
489 so, I think it would be interesting if you had a document from this doctor ((Curt1
490 nods)) saying he has=
491 Curt1A =That the evolution of the condition whatever, the same perception

492 Bea2 Yeah like she thought it would get better but it never—

493 Curt1 But can—?

494 Bea2 Like it never changed really, like your condition stayed

495 Curt1 Can one of you guys write the letter

496 Curt1A Yes, yes I will

497 Curt1 OK, yeah, thank you, 'cause I don't wanna say the wrong [things
498 Curt1A [Not for her, but letter to

499 Med4 To

500 Curt1A Her

501 Curt1 To explain

502 Med4 To explain the why and

503 Curt1A ((smiles))

504 Med4 What we need to [what the institution needs
505 Curt1 ['cause the last time I asked her to write a letter for me for that,
506 ehm ((Bea2 is looking through papers)) and she was like "I already gave you one, it
507 can't get more clearer than that"

508 Med4 Hmm
509 Curt1 So like I said, I hate bothering people, so I don't—
510 Med4 Yeah, it would be to state that, because at the beginning she was saying that it would
511 be temporary and that you could (.) maybe eventually get to work
512 Bea2 Yeah
513 Med4 But if she says that, you know it was eh ((expressing embarrassment)) (1.0) **wishful**
514 **thinking** kind of, you know=
515 Curt1 =Yeah, 'cause I was thinking the same thing too, [I mean I'm still young
516 Med4 [huh ((expressing approval)) you
517 had hope, it's normal, it's normal that you had hope, you know
518 Curt1 Pfff
519 Med4 but if she could explain that uh::: (.) you know, like (.) that she didn't put
520 "permanently" because actually she was waiting also for other reports and exams
521 so, ((Curt1 nods constantly)) so that's probably why she didn't say "you're
522 permanently" because like Bea2 explained, she probably didn't want to put a label
523 on you and say that you were not able to work for the rest of your life because
524 you're still very young, so she was probably like= ((Curt1 puts the paperwork he was
525 holding on the table and starts cleaning his glasses with his right sleeve)) =hoping
526 that with (.) tests there would be something possible somewhere ((Curt1 is then
527 wiping away tears)). So, if she hm, you know, explain that hm
528 (2.0) ((Curt1 is crying))
529 Med4 **I'm sorry about that**
530 (1.0) ((Curt1's mum gives him a tissue))
531 Curt1A Do you want to take some time?
532 (2.0)
533
534 Curt1 It's just that what she said ((pointing to Med4)) touched me 'cause I am trying to get
535 better but I can't
536 (0.5)
537 Curt1 And it hurts

Ce passage très long contient un changement difficile à présenter de manière morcelée. Je vais montrer le changement qui se déroule dans l'écoute de Curt1. Alors que les autres participantes sont déjà engagées dans une écoute collaborative, la résistance de Curt1 va fondre et lui permettre de basculer lui aussi dans ce type d'écoute, ce qui entraîne la session vers une piste de résolution du contentieux.

L'extrait démarre avec un silence de huit longues secondes et une proposition de l'avocate (Curt1A : « **and if the doctors write eh—** », ligne 461). La représentante de l'institution, Bea2, accuse réception de ce qui vient d'être exprimé par Curt1A (« **Yeah** », ligne 462) et lui propose une nouvelle direction en faisant une proposition complémentaire : « **((looking at her**

documents)) **Yeah, I was going to say, if the doctors, because it's still the same doctor MD** », lignes 462-463). L'écoute de Bea2 est collaborative dans la mesure où elle légitime (confirme) en même temps qu'elle prolonge les propos de Curt1A vers un but commun. Tout porte à croire que tout ce qui a été entendu jusqu'à présent dans la médiation a amené les deux femmes à identifier des hypothèses de solution qui ont germé simultanément, durant les huit secondes qui précèdent le tour de parole de l'avocate à la ligne 461.

Dans les lignes qui suivent, elles vont, en quelque sorte, *tisser* une résolution, l'une en produisant le fil de trame et l'autre, le fil de chaîne¹³. Le fil de chaîne correspond à la proposition de l'avocate d'écrire une lettre tandis que le fil de trame est proposé par Bea2 en faisant référence à la crédibilité des rapports. Les rapports sont, en effet, tous produits par la même médecin, ce qui confère a priori une robustesse à la confection de la lettre en pourparlers. Les deux femmes produisent des marqueurs d'écoute collaborative ce qui conduit à l'élaboration d'une solution au problème. Qu'est-ce qui fait qu'elles arrivent à ces propositions ? Qu'ont-elles entendu pour que cette négociation puisse commencer ? Pour cela, il faut remonter à la fin de l'extrait précédent où Curt1 et son avocate expliquent que l'état de Curt1 est inchangé depuis 2001 :

453 Curt1A OK, I see what you mean with these 12 months, six months and then after.
454 Med4 Hmm she XXXXX
455 Curt1 'Cause when she files it, I don't read it, I can't read it, it's in French so, I'm just—
456 Curt1A But the condition is always the same
457 Curt1 Yes
458 Curt1A But, eh yeah
459 Curt1 It's been the same since 2001

Un silence de 8 secondes suit les mots de Curt1 avant que l'avocate ne reprenne la parole et que Bea2 ne fasse exister et prolonger les paroles de Curt1 en disant, lignes 462-463, « **Yeah, I was going to say, if the doctors, because it's still the same doctor MD** ». On voit qu'elle reprend la notion de similitude (« same ») et associe cette similitude entre les rapports et leur auteure. Elle note donc que les rapports expriment la cohérence d'une seule voix. Cette découverte

¹³ Le fil de trame est un fil placé dans le sens de la largeur. Son opposé est le fil de chaîne disposé dans la longueur. C'est l'entrecroisement de ces deux fils qui donne un tissu. https://fr.wikipedia.org/wiki/Fil_de_trame

devient sa contribution à l'élaboration d'une résolution crédible du cas de Curt1. C'est un exemple d'écoute interprétative et collaborative. Bea2 a écouté ses interlocuteurs et pris huit secondes pour faire le lien avant d'écouter l'avocate qui, elle aussi, propose une trame de solution à laquelle va s'agréger la sienne. Les huit secondes de silence deviennent en quelque sorte le vecteur de cette écoute collaborative interprétative.

Plus loin, on note que Curt1 continue d'exprimer de la résistance à une écoute collaborative. Dans la bouche de Curt1, les propos de Bea2 sont certes repris, mais aussitôt investis de résistance. Il reprend sa rengaine du début de la médiation, sur l'inutilité de la procédure (lignes 468 à 474) et son inconfort à déranger tout le monde. Cependant, cette fois, son avocate met fin à cette plainte (« **But what we need—We already talked about it, Mr. Curt1** », ligne 477). Elle lui rappelle ainsi que cette discussion a, selon elle, déjà eu lieu (cf. lignes 85, 115 et 125) et que cette résistance n'a, en quelque sorte, plus lieu d'être. Elle marque donc une écoute axée sur l'efficacité et l'argumentation et ne relève pas la dimension émotionnelle de ce qu'exprime Curt1.

Curt1 va reconnaître ce recadrage de son avocate (« **I know** », ligne 478). Il reconnaît ET l'accepte. Il semble donc admettre qu'il doit rester dans les rangs. Les deux femmes vont alors continuer d'échafauder leur plan de résolution. Lignes 488 à 490, Bea2 présente un échantillon d'assemblage des deux trames de ce tissu de solution : (« **But you just kept the same doctor ((tapping on her document)), there is a continuity so, I think it would be interesting if you had a document from this doctor ((Curt1 nods)) saying he has=** »). Ainsi, elle fait la somme de ce qu'elle a entendu avant les huit secondes de silence et de ce qu'elle a entendu après les huit secondes de silence. Deux moments d'écoute distincts entrecoupés d'un moment de réflexion viennent de former un embryon de solution grâce à une écoute interprétative.

Cette avancée considérable dans la séance affaiblit la résistance de Curt1. En effet, aux lignes 493 et 495, on peut noter une première marque d'écoute collaborative, ou en tout cas une écoute dépourvue de résistance lorsque Curt1 demande « **Can one of you guys write the letter** ». Ne prenant même pas la peine d'acquiescer ce qui vient d'être exprimé et proposé par Bea2, il anticipe les étapes et pose une condition tout à fait raisonnable et même souhaitable à la réalisation de la solution. L'avocate, sans doute soulagée de ne pas avoir à recadrer son client, accuse réception de la demande de son client, clarifiant simultanément qui doit être l'auteur de

la lettre. À partir de la ligne 498 et jusqu'à la ligne 527, tous les participants de la séance portent une écoute collaborative à l'interaction, chacun construisant sur ce qui vient d'être exprimé.

Après avoir explicité qui doit être l'auteur de la lettre, ils s'entendent finalement sur le contenu qu'ils vont demander à son auteure de produire pour qu'il puisse être entendu et approuvé par « l'institution ». On assiste ainsi à une suite de marqueurs d'écoute collaborative, où les participants sont engagés dans une co-construction cumulative : chacun construit sur ce qui vient d'être exprimé, littéralement ainsi :

498 Curt1A [Not for her, but letter to
499 Med4 To
500 Curt1A Her
501 Curt1 To explain
502 Med4 To explain the why and
503 Curt1A ((smiles))
504 Med4 [What we need to \[what the institution needs](#)

Chacun reconnaît ce qui vient être exprimé et le prolonge en rajoutant un mot (« her » de Curt1A), un élément de phrase (« to explain » de Curt1), ou un geste (le sourire de Curt1A), ou toute une idée (« [What we need to \[what the institution needs](#) » de Med4). Les marqueurs d'écoute collaborative forment autant de signes de co-construction. Ici, les marqueurs de politesse omniprésents au début de la séance quand le climat n'était pas encore instauré, sont désormais superflus, ou en tout cas relégués en arrière-plan. Cette fois, quand Curt1 relance sa rengaine de gêne à déranger les gens, la médiatrice l'ignore, elle ne le reprend même pas, comme l'avait fait son avocate à la ligne 477. Elle ne marque donc aucunement son écoute éventuelle des propos de Curt1. Tout se passe donc comme si cet aspect de politesse n'était plus nécessaire. Curt1 a marqué son adhésion, son écoute collaborative, en demandant de l'aide pour la rédaction de la lettre, mais aussi en participant à la réflexion sur le contenu de la lettre, comme nous venons de le voir. La dynamique d'écoute collaborative est engagée, il s'agit de ne pas perdre l'élan.

Nous allons assister à un nouvel exemple de résonance, cette fois manifesté par un marqueur d'écoute de la médiatrice, qui pendant les dernières centaines de lignes est restée en retrait. Cette fois, elle fait exister la boucle d'écoute produite autour de la notion d'espoir

(HOPE) quelque 70 lignes plus tôt. Ce terme, exprimé verbalement tout d’abord par Bea2 (ligne 447) puis repris par Curt1 (ligne 448) ré émerge en résonnance ici dans la bouche de la médiatrice qui a compris la valeur de ce terme dans la production de la lettre à demander à la médecin. Med4 va interpréter la notion d’espoir, exprimée par Bea2 à la ligne 447 et élaborée par Curt1 par la suite.

Ainsi, le marqueur d’écoute interprétative de Med4 se traduit par l’emploi de « *wishful thinking* » pour traduire l’espoir de la médecin (lignes 513-514). L’espoir de la médecin existe toujours, mais il a été réaménagé. C’est désormais une sorte de vœu pieux qu’entretenait la médecin au sujet de l’état de son patient qui est mise en scène et non un espoir réel de guérison. Il s’agit à présent de parvenir à traduire cette nuance sur papier pour qu’elle soit écoutée par l’institution. Reprenons le passage où Med4 prononce les mots « *wishful thinking* » :

513 Med4 But if she says that, you know it was eh ((expressing embarrassment)) (1.0) *wishful*
 514 *thinking kind of, you know*=
 515 Curt1 =Yeah, 'cause I was thinking the same thing too, [I mean I'm still young
 516 Med4 [huh ((expressing approval)) you
 517 had hope, it's normal, it's normal that you had hope, you know
 518 Curt1 Pfff

Non seulement Med4 marque un moment de pose avant de prononcer les mots « *wishful thinking* », mais elle bafouille un peu avant, maquillant dans la foulée ses propos (« *kind of, you know* », ligne 514). Le « *you know* » de la médiatrice s’entend comme un appel à l’approbation de l’auditeur. En effet, Curt1 reconnaît ce qui vient d’être exprimé avec grande retenue, et prolonge même les propos de la médiatrice en s’alignant avec la pensée de sa médecin (« =Yeah, 'cause I was thinking the same thing too », ligne 515). Il exprime ainsi une solidarité avec sa médecin et nous offre même le raisonnement qu’il tenait, selon lui, lui-même à son propre sujet. Il devient son propre ventriloque : le Curt1 du présent nous fait écouter le Curt1 du passé et son « erreur ».

Med4 semble avoir clairement entendu l’émotion que provoque ce constat d’erreur chez son interlocuteur et s’empresse de *réparer* ce qui vient d’être exprimé. Son marqueur d’écoute ici est ancré dans l’émotion. Elle s’assure que Curt1 ne lise pas son propre espoir comme une erreur. Elle s’aligne autant qu’elle peut avec ce que Curt1 vient d’exprimer et retravailler et

marque une écoute de « co-labour », en quelque sorte. Elle « travaille avec » ce qu'elle entend vers un but commun pratique (la production d'une lettre qui pourra apporter une résolution) et émotionnel (apaisement). Avant même que Med4 ne développe (lignes 519 à 527) sur ce que Curt1 vient d'exprimer, Curt1 soupire (ligne 518). Pour la première fois, il ne répond pas verbalement, ne formule pas un accusé de réception. On comprend qu'il « encaisse » ce qu'il vient d'entendre. Plus la médiatrice poursuit une explication rationnelle de l'espoir que chacun a pu porter, plus on sent Curt1 s'effondrer.

À la ligne 529, après deux secondes de pause, la médiatrice comprend que Curt1 pleure. Cette résonance se situe dans l'émotion. Tout se passe donc comme si Med4 avait mis en mots et aux oreilles de tout ce que Curt1 tentait peut-être de se cacher lui-même : écouter la réalité de son état lui est assourdissant. Curt1 va faire exister ce que la médiatrice vient d'exprimer en pleurant d'abord, mais ensuite en posant des mots sur ces émotions avec une très grande précision :

534 Curt1 **It's just that what she said** ((pointing to Med4)) **touched me** 'cause I am trying to get
 535 better but I can't
 536 (0.5)
 537 Curt1 And it hurts
 538 (3.0)

Curt1 nous fait entendre ses émotions en pleurant pour ensuite nous présenter une interprétation de ce qu'il vient de faire exister. Il nous livre son cœur, il nous présente tout le mécanisme qui vient de se déclencher en lui. Il est touché par ce qu'il vient d'entendre, il est ému (de mouvoir). L'écoute de Med4 lui a permis, en quelque sorte, de s'écouter lui-même. Il s'est entendu dans les propos de Med4. Cette résonance bouleverse : *ici, l'écoute fait écouter*. C'est une écoute qui agit (je ne parle pas d'écoute active). Elle meut : Curt1 semble vivre un moment d'ex-stase, au sens étymologique du terme. Il est momentanément hors de lui et s'entend autrement. Mais déjà, son avocate tente de remettre de l'ordre social dans la situation et, ligne 531, lui propose de faire une pause et de retrouver la face (Goffman, 1967).

Elle marque implicitement qu'elle a entendu ce qu'il vient d'exprimer et répond par une soustraction. Elle propose qu'il se retire, qu'il réintègre sa personne sociale et rentre dans l'ordre. L'extase est presque trop intime, « obscène » à écouter dans un contexte administratif.

On frôle le *breaching* de Garfinkel encore une fois, mais ici chacun écoute Curt1. Les participants communient à travers l'écoute émotionnelle. Ce moment de « communion » va propulser l'écoute collaborative. En effet, Curt1 va prendre congé de la salle pour quelques minutes autorisant que la discussion continue en son absence. À son retour, remis de ses émotions, il va rejoindre les participants dans une écoute collaborative. Ensemble, ils vont affiner les prochaines étapes (rencontre avec la médecin, rédaction de la lettre, remise de la lettre à l'équipe de Bea2 pour une nouvelle évaluation de son cas). Pour illustrer ce changement fondamental de Curt1, voici un extrait situé à six minutes de la fin de la séance :

776 Curt1A Good, so (.) we're gonna (.) ask the doctor
777 (0.5)
778 Curt1 To write the letter
779 Curt1A Yep
780 Curt1 And then when do we go for, what (.) eh what do we do from from when I get the
781 letter from the doctor, right?
782 Curt1A I'm gonna send it to you Bea2
783 Med4 Yeah
784 Curt1A And from there
785 Med4 She will submit it to (.) "she sees, you'll see what [XX your institution
786 Bea2 [Yeah. We have a team we discuss
787 that
788 Curt1 OK
789 Bea2 and I discuss your file with my team

Comme on le constate, Curt1 présente des marqueurs d'écoute collaborative très engagés dans la mesure où il ne fait pas que prolonger ce qui vient d'être exprimé, il anticipe les prochaines étapes vers le but commun final (la résolution de différend entre l'institution et lui). Ligne 780, il veut savoir quoi faire de la lettre produite. Une fois qu'il a écouté ses interlocutrices lui expliquer les différentes étapes de la procédure, il accuse réception du plan d'action élaboré par tous les participants (« Ok », ligne 788).

Avant de partir, Curt1 explique qu'il fait des spectacles, qu'il veut écrire un livre et veut informer tout le monde de ses prochaines productions en échangeant de cartes de visite. En somme, il semble quitter la séance transformé d'avoir été écouté.

5.1.5 En résumé

La médiation de Curt1 nous a révélé plusieurs indices de la mécanique de l'écoute dialogique : a) les modes d'écoute identifiés par les marqueurs d'écoute, b) ce que ces modes d'écoute révèlent de l'écoute, c) la notion de méta-écoute et d) celle de boucle d'écoute.

a) Dans cette première analyse, une variété de modes d'écoute des participants a émergé par l'identification des marqueurs d'écoute. Les **marqueurs d'écoute de politesse** servent avant tout à faciliter la progression de la médiation en maintenant un certain ordre social. Ces marqueurs font partie d'un ensemble plus large que j'ai nommé **marqueurs d'écoute collaborative**. Ce type de marqueurs témoigne de la collaboration entre les interlocuteurs. Par exemple, au début, Curt1 ne marque qu'une écoute de politesse, alors que plus tard, elle devient plus collaborative, au point où il en vient même à terminer la phrase de l'avocate (lignes 776-781). Les autres participantes engagent, quant à elle, une écoute collaborative très tôt dans la médiation. Un exemple que nous avons repéré est celui (lignes 412 à 416) où l'avocate reprend les mots de la médiatrice pour tenter, à son tour, de faire décrire par Curt1 le mauvais service qu'il a reçu aux bureaux de l'institution.

J'ai également noté des instances de **marqueurs d'écoute interprétative** où l'auditeur traduit son écoute non seulement en accusant réception de ce qui a été exprimé, mais aussi en le prolongeant, l'interprétant, souvent par l'argumentation. Les participants produisent aussi des **marqueurs d'écoute d'ordre émotionnel** dans la mesure où ils mettent en mot les émotions qu'ils lisent chez les autres. Le moment où Bea2 met en mot l'émotion de Curt1 ou encore lorsque s'exprime la notion d'espoir sont deux exemples de marqueurs d'écoute d'ordre émotionnel.

b) Comme on l'a observé, la manière de s'exprimer de Curt1 fait une différence auprès de ses interlocutrices (les expressions, la structure des phrases, les gestes et les éléments vocaux, l'invocation des voix), tout au long de la séance (**résonnances**). Nous avons vu comment les interlocutrices réagissent ainsi très précisément à ce qui le préoccupe, c'est-à-dire à ce à quoi il semble tenir ou être attaché. À plusieurs reprises, elles accusent donc réception de ses préoccupations. En identifiant ce qui le préoccupe (frustration), elles parviennent apparemment même à l'en libérer. L'écoute de chacun fait ainsi une différence pour le processus de médiation,

mais aussi pour Curt1 lui-même. On peut aller jusqu'à dire que l'écoute des participantes fait écouter Curt1.

c) Par ailleurs, nous avons vu comment ce phénomène d'écoute se décomposait en étapes pour former une **boucle d'écoute** avec des **résonnances** identifiables à travers toute la séance. La boucle d'écoute permet de mettre à plat des moments de transformation au cours de la séance.

d) Enfin, il est intéressant de noter combien on retrouve d'instances de **méta-écoute** en début de séance quand il est question de poser les règles du dispositif de médiation et de les rappeler. Cette méta-écoute n'a plus lieu d'être mise en scène dès lors que l'écoute dialogique collaborative est assurée. Elle s'efface au profit d'une écoute plus libérée, moins sur ses gardes (moins de marqueurs d'écoute de politesse).

5.2 Analyse de la médiation de Doug1

Un des fondements de la médiation est son aspect volontaire, nul n'étant censé être contraint d'y participer (Moore, 2014). Or, la médiation suivante illustre que cette condition nécessaire n'est pas toujours suffisante, puisqu'il faut également que chacun soit disposé à écouter et accepter que son propre point de vue soit remis en question (Levin, 1989) pour que la médiation ait la possibilité d'aboutir. Je vais tenter de montrer ici comment Doug1 n'écoute que marginalement son entourage, contrairement à ses interlocutrices. Nous verrons que, de leur côté, elles s'ajustent à ce manque d'écoute et tentent d'y remédier. Malgré leurs efforts, elles ne parviennent pas à insuffler une dynamique assez puissante, capable de pallier le manque de disposition à l'écoute de Doug1. Elles assistent donc, impuissantes, au grippage de la séance.

Je propose un schéma de ce phénomène à partir du repérage de ce que j'appelle la **trajectoire d'écoute**. L'écoute dialogique menant vers la résolution d'un différend nécessite une volonté de collaborer, de sortir de l'ornière du conflit. La collaboration impulse la création d'un terrain d'entente qui permet de quitter l'espace de dysfonctionnement, où l'on finit par tourner en rond. Je propose de conceptualiser la médiation comme une trajectoire d'interactions qui mène idéalement à un apaisement, ici matérialisé par une entente. Il sera ainsi plus aisé de faire ressortir les marqueurs d'écoute permettant aux participants de maintenir le cap de cette trajectoire et ceux qui font diverger la dynamique interactive vers des hors-pistes.

La collaboration des participants permet de maintenir la trajectoire tandis que les éléments perturbateurs fonctionnent comme des forces susceptibles de ralentir la dynamique, voire même de la conduire dans une tout autre direction (l'audience au tribunal). Il s'agit donc de distinguer les marqueurs d'écoute qui incarnent des forces propulsant la médiation vers l'apaisement des marqueurs d'écoute qui constituent des tensions latérales capables de faire déraiper la procédure. Quand la dynamique de propulsion est gagnée par les tensions latérales, la séance patine : c'est, comme nous allons le voir, ce à quoi l'on assiste ici.

Mise en contexte :

Durée : 64 minutes

Présents :

Doug1 citoyen

Betty2 représentante de l'institution

Med8 médiatrice, accompagnée d'un étudiant en stage d'observation. Il ne parlera pas.

Doug1 a été impliqué dans un accident de la route, puis dans un second, lors de son retour progressif au travail comme coursier en voiture. Aujourd'hui, il réclame un document signé d'un médecin de l'institution signalant qu'il a été victime d'un accident et qu'il doit pouvoir arrêter sa voiture à tout moment à cause de la douleur qui le saisit inopinément. S'il n'est pas possible de produire cette lettre, il souhaite une compensation financière pour son second arrêt de travail et le financement d'une formation en vue d'une reconversion professionnelle. En somme, il est prêt à renoncer à de l'argent et à une formation contre une lettre lui permettant de retourner à son travail de coursier, moyennant la possibilité de s'arrêter sur la chaussée quand les douleurs qu'il ressent le contraignent à s'immobiliser. A priori, Doug1 se bat donc pour une position qu'il défend et non pour son propre intérêt (financier ou autre).

À côté de lui se trouve une très jeune représentante de l'institution, Betty2. Les deux parties sont assises côte à côte dans le sens de la largeur de la table de médiation et font face à Med8 et son étudiant (observateur). Derrière elle, plusieurs *grandes feuilles blanches* (de type *flipchart*) sont scotchées au mur, les unes à côté des autres. Comme nous le verrons, à un moment de la séance, Med8 y inscrira les conditions de chacune des deux parties et s'en servira comme point d'appui pour faire parler et s'écouter les deux parties. Doug1 étant anglophone, la

séance se déroule en anglais. Med8 et Betty2 ne sont pas tout à fait à l'aise en anglais et elles cherchent donc parfois leurs mots.

5.2.1 Introduction

Med8 précède Doug1 qui entre dans la salle, une mallette d'avocat pendue à la main. Il s'installe tandis que Betty2 et Med8 discutent des modalités du projet de recherche et des documents à signer. Une fois ces précisions apportées, la médiatrice entame la séance. Avant même qu'elle ne présente le processus ou les doléances, Doug1 prend la parole et réclame de lire un texte.

- 2 Med8 **Good Morning**
3 (.)
4 Doug1 **Yeah, before** eh, before the procedure takes place, I wanted to just, I have two
5 pages I've written. My perspective on the whole thing—
6 Med8 **Yes but I first have an introductory comment**, to explain the confidentiality of the
7 process.
8 Doug1 OK
9 Med8 OK, because, are your comments, because I—I **want to make sure that we uh all**
10 **agree on the rules. You may have looked in the website about conciliation. It's your**
11 **first time in conciliation.**
12 Doug1 **I already looked on the website**
13 Med8 **OK so if you'll allow me to take a few more minutes just to make sure that everybody**
14 **understands**, my role as a judge, in a conciliation here at the tribunal. Your role, as
15 parties in a conciliation, and what the process can do and its limitations.

Comme pour la médiation de Curt1, on découvre combien les premières interactions révèlent des informations importantes sur les participants. La représentante de l'institution reste en retrait ; elle ne prononce pas une phrase avant la 162^e ligne, mais observe attentivement les uns et les autres. En ce qui concerne Doug1, on note qu'il ne prend pas acte de la salutation qui lui est adressée (« **Good morning** », ligne 2) avant de prendre lui-même la parole (« **Yeah, before** [...] », ligne 4). Ces mots attestent bien qu'il a entendu la médiatrice, mais il ne semble pas attaché à reconnaître ou à échanger les salutations habituelles d'une ouverture de séance. Il semble porté par le désir de lire le message qu'il a préparé ; sa priorité semble être d'assurer un espace de parole.

La médiatrice avalise sa demande et la fait donc exister, tout en réclamant qu'elle soit différée, afin que puisse être détaillé le processus de conciliation, d'autant plus que Doug1 n'est pas accompagné d'un avocat (qui lui aurait alors expliqué la démarche auparavant). Med8 ne dispose donc d'aucun indicateur lui permettant d'évaluer le degré de connaissance de Doug1 en ce qui concerne le processus de conciliation. Or, toute conciliation nécessite a priori que les participants soient d'accord avec les règles et le processus qui la régissent (« *I want to make sure that we euh, all agree on the rules* », lignes 9-10) avant de pouvoir passer à l'écoute des doléances.

Comme elle dirige la séance, c'est a priori à Med8 d'accorder à Doug1 l'autorisation de s'exprimer et de faire exister dans l'espace interlocutoire le contenu du document qu'il a rédigé. Elle lui impose cependant de l'écouter avant qu'il puisse le faire. Elle lui présente alors une chronologie dans les tours de parole, mais aussi une condition d'écoute (« *Yes but I first have introductory comment [...]* », ligne 6). On constate, par ailleurs, que Med8 sonde, tout d'abord, le niveau de connaissance de Doug1 en mettant en avant deux affirmations, lignes 10 et 11 « [...] *You may have looked in the website about conciliation. It's your first time in conciliation* ». Doug1 va privilégier la première de ces deux phrases, mais il ne fera pas exister la seconde, ce qui serait sans doute revenu à reconnaître sa qualité de novice en la matière (et donc une certaine faiblesse, faiblesse qu'il va, comme nous le verrons, prendre soin de rejeter tout au long de la discussion). En répondant « *I already looked on the website* » (ligne 12), il fait comprendre qu'il est déjà au courant. Le mot « *already* » sous-entend qu'il est à niveau, que le site l'a informé suffisamment, et que la médiatrice peut donc se passer de ses explications. Sans être ouvertement impoli, Doug1 va maintenir un niveau de cordialité minimal envers ses interlocutrices.

Ce comportement va, en effet, se répéter tout au long de la médiation. Doug1 est souvent peu reconnaissant des efforts des autres (par exemple, l'effort de le renseigner sur la médiation) pour l'accueillir. Il ne renvoie pas de salutation à ses interlocutrices, les laissant souvent dans l'incertitude d'avoir été entendues. En fait, Doug1 va, au mieux, se limiter à attester qu'il a entendu les propos qui lui sont adressés. Par moment, il va même manifester des signes de non-écoute qui peuvent être interprétés comme un manque de civisme ou de courtoisie, voire une provocation à l'égard de ses interlocutrices, comme nous le verrons plus loin. En résumé, on

note des marqueurs d'écoute non systématique de la part de Doug1. Il se garde de rajouter de la courtoisie, ou même de prolonger l'existence de ce qui a été exprimé par ses interlocutrices.

La médiatrice nous révèle aussi des éléments importants sur sa manière d'interagir et d'écouter. Elle mène la séance d'une façon ordonnée, suivant un protocole (informer les deux parties sur le processus, la nature de la conciliation, etc.), n'hésitant pas à recadrer poliment ses interlocuteurs. La médiatrice va aussi constamment accuser réception de ce que son interlocuteur (trice) aura déclaré avant de prolonger ce qui aura été dit, ou ajouter autre chose. C'est ce qu'elle fait ligne 6, par exemple (« **Yes, but I first have an introductory comment, to explain the confidentiality of the process** »). Avec le mot « **Yes** » elle fait exister et promet de prolonger son écoute des propos de Doug1.

Une seconde action typique de Med8 qui se répètera pendant toute la séance se retrouve à la ligne 13 lorsqu'elle déclare : « **OK so if you'll allow me to take a few more minutes just to make sure that everybody understands [...]** ». Elle déclare donc vouloir s'assurer que ce qui va se passer est bien compris et accepté de tous, comme le dicte son rôle de médiatrice. Afin de reformuler les paroles exprimées par ses interlocuteurs, elle va ainsi souvent précéder les mots qu'elle a entendus de « **my understanding** » (ligne 122) ou « **I'm trying to understand** » (ligne 165). Elle souligne qu'il s'agit d'une interprétation, d'une écoute personnelle, qui n'est pas forcément identique à celle de Betty2, par exemple. Elle vérifie donc constamment si elle traduit bien les propos exprimés, mais on peut aussi remarquer, point important, que c'est là aussi un moyen de faire entendre à l'interlocuteur ce qu'il/elle vient de dire.

À la suite de cette introduction, elle va alors expliquer le processus de conciliation.

5.2.2 Présentation de la médiation

20 Med8 That's right, like like there would be in a courtroom. Because here we ehm, and it is
21 respectful of any mediation process, it is respectful of giving everybody an
22 opportunity to speak about the issues, **to speak about facts that may not be clear**
23 **from the paper trail that we have. Paper trails are limited and there might be some**
24 **questions that are still not answered, and that by your presence, it could clarify**
25 **certain ideas**, certain situations, that would give lead to the application of the law. So
26 we do not negotiate the law, we try to better understand the circumstances that we
27 give application to what you are looking for, the benefits that the law could provide
28 for you.

On comprend ici que la séance permet de confronter les documents aux témoignages des individus auxquels ils sont rattachés (« *to speak about facts that may not be clear from the paper trail that we have. Paper trails are limited and there might be some questions that are still not answered, and that by your presence, it could clarify certain ideas* », lignes 22 à 25). Les participants qui ont lu (écouté) les documents ont maintenant l'occasion de comparer cette écoute avec celle des individus en présence. La médiation devient donc l'occasion de faire parler les participants à partir de documents écrits qui pourraient être peu audibles pour certains (dans une autre médiation, Moris1 se plaint de ne plus entendre sa propre voix quand Med3 lui lit un document citant les doléances dont il est pourtant à l'origine.).

À ce titre, on peut dire que la médiation « dégèle », en quelque sorte, les documents : c'est en partie à une séance d'explication de texte que nous assistons. Si le texte écrit reste, en lui-même, inchangé, la médiation devient un moment privilégié pour approfondir la compréhension que les parties peuvent avoir des documents. C'est peut-être ainsi l'occasion *d'augmenter le volume* et de rendre plus intelligibles ces documents. En somme, Med8 présente la médiation comme une occasion d'écouter, où les participants peuvent poser des questions, bien sûr, mais aussi écouter des réponses. : « *there might be some questions that are still not answered* » (lignes 23-24) annonce-t-elle. Elle plaide en faveur d'interactions où la parole ET l'écoute cohabitent. Les questions peuvent ainsi venir des parties présentes, mais aussi des documents qui interpellent les participants, Med8 formulant très indirectement sa phrase en ne spécifiant pas la source desdites questions. On peut donc voir ce préambule comme un marqueur d'incitation à l'écoute de la part de Med8, un marqueur d'autant plus important qu'elle a sans doute constaté, comme nous, que Doug1 n'a pas de mal à prendre la parole, mais peut-être plus de mal à la céder.

La médiatrice déplie donc ici l'idéologie, la politique, la raison d'être du dispositif. Elle va mettre en exergue la médiation comme une occasion de collaborer à la compréhension des documents et des décisions avant d'être une occasion de négocier. L'écoute de points de vue différents du sien y est donc, en creux, centrale. La notion d'accord, issue d'une négociation entre les parties est secondaire, et pas même forcément attendue, ce qui l'amène d'ailleurs à exposer l'alternative légale (le procès) en cas de non-entente. D'ailleurs, de nombreuses

médiations se terminent sans accord, sans pour autant qu'il y ait une décision d'aller en procès. En effet, les deux parties, comprenant les carences du dossier, peuvent se donner un délai pour s'échanger des éléments manquants. Ils pourront ainsi faire entendre ce que disent des documents ou des experts au-delà de la séance elle-même. Dans ce cas, un accord pourra être signé en dehors de la médiation et du procès, un accord qui devra tout de même être validé par les signatures des parties et du médiateur. La médiation devient alors le vecteur d'une écoute qui se transpose chronologiquement en dehors du dispositif tel qu'il est défini habituellement.

5.2.3 Les attentes de Doug1

Une fois la présentation du processus terminée, la médiatrice, comme promis, cède la parole à Doug1, non sans vérifier que tout ce qu'elle vient d'expliquer est bien compris par les autres participants.

- 38 Med8 [...] Do you have questions pertaining to the process?
 39 Doug1 No
 40 Med8 Any of you?
 41 Betty2 No, I don't
 42 Med8 No, you are fine
 43 Betty2 Yeah
 44 Med8 OK. OK, please ((gesturing with her hand for Doug1 to begin))
 45 (0. 03.21)
 46 Doug1 Yeah, I have two pages on my perspective, just I wanted to know before I go
 47 ahead and ((opening an envelope and pulling a paper out of it)) it shouldn't take
 48 more than five minutes. I just wanted to read it, just to let you know
 49 Med8 With pleasure, if you could read it slowly
 50 Doug1 Yeah, XX
 51 Med8 Cause I'm a visual person, so
 52 Doug1 OK
 53 Med8 That's why I like to take notes on the flip board ((indicating it with her hand))
 54 Doug1 Are you both ready?
 55 Med8 Yes, we are ((smiling))

À la fin de sa présentation sur le processus de médiation, Med8 pose une question pour s'assurer que ses interlocuteurs ont individuellement écouté et compris ce qu'elle vient d'exposer. Notons qu'elle pose cette question aussi bien à Doug1 qu'à Betty2, ce qui peut sembler surprenant, vu que les représentants des institutions sont a priori familiers des médiations. On peut imaginer qu'elle le fait par souci d'équité ou bien parce que Betty2 est très jeune et peut-être peu habituée à la procédure. Mais revenons à l'extrait, et l'enthousiasme

(politesse ?) de la médiatrice lorsque Doug1 explique pourquoi il veut lire son texte. Dans un premier temps, on note qu'elle déclare accueillir cette demande de Doug1 avec plaisir (« *With pleasure* », ligne 49), ce qui permet ainsi de faire déjà exister (et donc ici de transformer) ce que ce dernier est prêt à présenter comme étant a priori une source de plaisir. Elle se déclare ainsi prête à être transformée par *ce qui compte* pour Doug1.

Elle rajoute dans la foulée « *if you could read it slowly* », promettant donc une écoute très attentive, qu'elle annonce assurer par une aide extérieure (flip board, ligne 53). Med8 indique ainsi la qualité d'écoute qu'elle lui garantit. Elle invite à lire lentement, expliquant qu'elle est « *a visual person* » (ligne 51), c'est-à-dire quelqu'un qui préfère a priori la présentation visuelle à une présentation orale d'informations. Ce faisant, elle agrmente ce renseignement d'une explication sur la présence des grandes feuilles blanches qui tapissent le mur derrière elle. Ces feuilles sont donc présentées comme palliant, en quelque sorte, un « handicap » autodéclaré de Med8 : elle se déclare une « *visual person* », quelqu'un qui écoute et retient mieux l'information visuellement. Incidemment, toutes les personnes présentes vont pouvoir bénéficier de sa « béquille » visuelle. Par le biais de ce qu'elle présente comme un « handicap » personnel, et de manière anodine, Med8 parvient à glisser dans la séance cet outil d'écoute et de collaboration. Les *Flip boards* ou *flipcharts* vont, comme nous le verrons, attester de l'écoute et permettre que tous puissent être a priori attentifs aux attentes, objectifs et décisions en jeu. (Stratégiquement ?), Med8 vient de mettre au grand jour une faiblesse (mais aussi le remède à cette faiblesse) : elle s'expose, prête le flanc pour la « bonne » cause de la médiation.

Comme pour assurer l'attention et l'écoute, Doug1 investit son texte de cérémonial : il le sort d'une enveloppe et le déplie (ligne 47). Il vérifie ensuite la bonne disposition de ses deux interlocutrices à l'écouter (« *Are you both ready?* », ligne 54). En lisant sa lettre, Doug1 force le cours habituel de la séance et dicte une cadence. Il joue dans la cour de la médiatrice, dont le rôle est d'assurer, entre autres, les exigences temporelles et processuelles des séances. Cette médiation est, par ailleurs, la première de la journée.

Lorsqu'il déclare, ligne 48, « *I just wanted to read it, just to let you know* », on perçoit que Doug1 semble ressentir le besoin de justifier la lecture du discours qu'il a préparé. Comme dans la médiation de Curt1, on va repérer différentes manières qu'il emploie pour se faire écouter, manières qui ressortent des prises de parole et des gestes de Doug1. Par exemple, il a

recours très souvent au mot « **just** », comme on le constate aux lignes 4, 46, et deux fois à la ligne 48) : « Yeah, I have two pages on my perspective, **just** I wanted to know before I go ahead and ((opening an envelope and pulling a paper out of it)) it shouldn't take more than 5 minutes. I **just** wanted to read it, **just** to let you know » (lignes 46-48). Doug1 tente ainsi de minimiser le dérangement qu'il suscite en imposant la lecture de son texte. Il attribue ce geste au besoin impérieux de prononcer son point de vue de cette manière, comme si, autrement, il craignait de ne pas se faire entendre.

On note donc ici, en deux phrases, trois recours au mot « **just** », comme s'il cherchait à minimiser, en quelque sorte, son intervention. On retrouvera plus tard cet emploi, mais également le mot « **ok** », qui va ponctuer ses tours de paroles, non pas en début ou fin de tour, mais au milieu d'un tour de parole, comme pour s'assurer que les auditeurs le suivent encore. Par ailleurs, Doug1 emploie, comme nous allons le voir, un vocabulaire particulier qui tient du registre de la loi (justice, criminologie, police) et de l'autorité (exemple : « **not commit a criminal act as a DUI driver** », ligne 60). Outre l'usage de ces mots, il aura aussi recours à des anecdotes pour expliquer et illustrer ses propos. Enfin, on retrouve dans sa manière d'interagir une forte prédilection pour l'argumentation et la justification. Il privilégie ainsi le raisonnement au détriment des sentiments. J'indiquerai ces traits d'interaction de Doug1 au fur et à mesure des extraits. Comme nous le verrons, les interlocutrices de Doug1 vont peu à peu modeler leur écoute et leurs prises de parole en fonction de ces recours interactionnels saillants.

Il serait trop long ici d'intégrer l'ensemble du discours de Doug1 (lignes 56 à 118). Notons que pendant la lecture, Betty2 prendra des notes, la médiatrice restera assise, regardant Doug1 les bras croisés. Ce discours nous indique cependant deux choses essentielles en ce qui concerne Doug1 : 1) sa manière de se faire écouter et 2) sa position, sa doléance.

1) Ce discours est, en effet, annonciateur de la manière dont Doug1 va interagir durant tout le processus. Parmi ses marqueurs d'incitation et injonction à l'écoute, il y a une panoplie de mots techniques issus du vocabulaire policier ou juridique tels que « **motor vehicle** » (mot très long et fastidieux) ainsi que DUI driver (ligne 60. « **DUI** », « driving under the influence ») ou bien encore « **the provision stipulated** » (ligne 71). Au-delà du choix des mots, les phrases telles que

100 Doug1 [...] If I don't and I'm involved in an accident that may be of of varying degrees
101 with regards to taking human life, injury or damage to property I will be
102 responsible and liable to criminal prosecution if I'm cognizant that as a result of
103 my health, it could result in any kind of accident whatsoever during the operation
104 of my motor vehicle. This is called criminal negligence.

Ce genre de phrase, alourdie par des tournures alambiquées et des mots techniques, fait valoir une connaissance du milieu policier, un milieu empreint d'une certaine autorité et procédure. Par ailleurs, ses pratiques verbales colorent ses doléances et attestent d'une certaine méfiance. Doug1 affirme, remet en question, sans exprimer le moindre doute quant à son interprétation des documents. Il choisit de faire un discours (un monologue) et non, comme l'a invité à le faire Med8, d'entrer dans un dialogue (« [the process of mediation is a conversation](#) », avait-elle précisé à la ligne 17).

L'avantage d'un discours écrit est que son auteur n'a pas à se préoccuper d'omettre une information dans la mesure où il va pouvoir a priori faire entendre l'étendue de ses doléances. Ici encore, un besoin de contrôler le processus ressort de cette démarche monologique et va à l'encontre de la possibilité d'une écoute dialogique. Sa démarche isole ainsi chacun des participants, empêchant ses auditrices de réagir sur-le-champ. Par ailleurs, comme le discours est très long, leur patience est mise à rude épreuve, et par conséquent la collaboration aussi, comme nous allons le constater. Les auditrices sont cloîtrées dans un silence, contraintes de rester à l'écoute sans pouvoir réagir.

2) Passons maintenant au contenu du discours et à la position de Doug1. Essentiellement, Doug1 déplore de ne pas être indemnisé (selon lui) à la hauteur de ses blessures. Par ailleurs, il s'oppose au rapport d'expertise du médecin de l'institution et s'offusque également de la manière dont l'agent (de l'institution) l'a traité :

68 Doug1 [...] As I was selected to start my
69 multidisciplinary rehabilitation program to return to work, my agent asserted that I
70 was lucky to be given this opportunity because many people aren't. I was shocked,
71 since the provision stipulated post injury facilitated XX if such was necessary.
72 Shocked I aksed her if she was implying I was been done a favour, or my situation
73 warranted it. She replied no.

Son discours décrit donc l'injustice dont il se voit la victime. Or, ce qui interpelle dans cet extrait (écrit et lu), c'est le manque de clarté dans l'interaction rapportée entre l'agent de l'institution et lui-même. On ne comprend pas trop comment l'agent répond (« No »), mais « no » à quoi, la première partie de la question ou la seconde ? Tout se passe donc comme si Doug1 peinait à écouter ses interlocuteurs, ou en tout cas à rendre compte clairement d'évènements qui se sont produits. Un fort sentiment d'injustice et d'acharnement contre lui ressort de cette lecture, comme en atteste la fin de son discours qui s'achève sur deux questions :

110 Doug1 [...] Both accidents occurred while I was
111 stopped as obligated by law, yet a drunk driver that has had two of several accidents
112 and criminally charged for driving under the influence of alcohol would be getting
113 all the compensation and rehabilitation necessary including taking care of his family
114 as long as possible, regardless of how many times he committed his or her criminal
115 acts behind the wheel. (1.0) Why is it so with me when I'm not even at fault, for the
116 occurrence of any of the two accidents I were involved in? Why am I told I'm lucky
117 to participate in rehabilitation, aren't we all Canadian citizens? *That's what I have*
118 *to say for now.*

Si on se fie à ces dernières lignes, Doug1 serait présent à la médiation pour écouter une explication de Betty2 concernant ces deux questions. Tout porte à croire que les paroles de la médiatrice énoncées des lignes 23 à 26 (« *there might be some questions that are still not answered, and that by your presence, it could clarify certain ideas, certain situations, that would give lead to the application of the law* ») ont dû résonner favorablement aux oreilles de Doug1 avant son discours. Or, pour le reste de la séance, on ne pourra que constater que ce qui semble animer Doug1, c'est plus le désir de se faire écouter que d'écouter et d'explorer des pistes de solutions. Les questions de la fin du discours semblent donc, a posteriori, rhétoriques. Comme c'est souvent le cas en médiation, les individus restent campés sur leurs positions plutôt que de choisir de défendre leurs intérêts (McCorkle et Reese, 2015). Changer ce paradigme relève de l'exploit surtout quand la séance ne dure qu'une heure.

Doug1 termine son exposé en soulignant la fin de son discours (« *That's what I have to say for now.* », lignes 117-118), tout comme il en avait vérifié l'écoute des auditrices au début (« *Are you both ready* », ligne 54).

De ce discours, on note que Med8 retient ou tient à faire exister tout d'abord les propos suivants :

- 119 (1.0)
120 Med8 Thank you. I will try to try to summarize.
121 Doug1 Yup
122 Med8 My understanding of what you just read to us was that there is a legitimate, in
123 your perspective (put hands to her eyes) or possible eh, that the accident that
124 occurred left you with *des séquelles*, with impeachment of driving accurately
125 and you are afraid that you might be involved in an accident because of the uhm,
126 the the ehm, les acti—

La lecture du texte de Doug1 dure sept minutes. La médiatrice marque une seconde de silence, comme un sas de reconnexion avec la cadence habituelle d'une médiation, avant de remercier Doug1 pour sa lecture (« Thank you », ligne 120). Ce remerciement fonctionne comme un premier marqueur d'écoute, cordial. Elle enchaine ensuite avec un second marqueur d'écoute, lorsqu'elle offre de résumer les propos de Doug1. Ici, elle prévient que son propre tour de parole ne sera pas le miroir de ce qu'elle vient d'entendre, mais bien une version synthétique (« [...] to summarize », ligne 120). Par ailleurs, elle ajoute un préambule au résumé, soulignant qu'il s'agit d'une *tentative* (« I will try »), et que le résultat de son écoute est donc sujet à discussion. Elle réitère donc l'aspect subjectif de son écoute à la ligne 122 (« My understanding »), autant que de ce que Doug1 a exprimé (« in your perspective », lignes 122-123). Med8 va pallier ces défis d'interprétation en matérialisant et extériorisant (sur les feuilles blanches) ce que Doug1 vient d'exposer.

Ce que la médiatrice fait exister des propos de Doug1 est d'ordre émotionnel, comme on le constate aux lignes 124-125 : « [...] You are afraid that you might be involved in an accident [...] ». Or Doug1 n'a pas prononcé le mot « afraid » et va s'empresse de corriger l'attribution psychologique que Med8 vient d'introduire.

- 133 Doug1 No, I'm not afraid. I know the inherent risks that are there, as ex-police officer, I
134 have knowledge of what causes accidents and things like that. So being
135 condescending this, recently I was driving and I had a problem with my leg, and I
136 pulled over I got a ticket (.) as a result. I submitted a copy of my doctor's report
137 and explained to them, my XXX, the doctor cancelled the ticket (he has pulls out a
138 paper), and this is the letter I have as a proof. I've been driving and I had a-

Ici, on assiste à une boucle d'écoute qui se déforme en cours de route (troisième et quatrième étapes). Dans une première étape, Doug1 prend la parole (discours), puis, dans une deuxième étape, Med8 tente, en résumant les propos qu'elle vient d'entendre, de faire exister ce que Doug1 vient d'exprimer. La troisième étape, celle de Doug1 qui, dans une boucle d'écoute, serait normalement l'étape de reconnaissance de l'écoute de l'autre, devient ici une étape de rectification. Doug1 dénonce un manque de fidélité d'écoute de Med8. Il corrige son mot et substitue « afraid » par « knowledge » flanqué du mot « ex-police officer » (ligne 133). Il remplace l'émotion par le rationnel, qu'il agrmente de deux illustrations des conséquences de sa situation médicale (il est obligé de s'arrêter en pleine conduite). Et comme si ce n'était pas assez clair, il rajoute :

- 148 Doug1 [...] so it's got nothing to do with psychological, I mean it's not, I wouldn't even
 149 say it is, I wouldn't even say it's in any way inextricably linked to to to to eh,
 150 psychological, you know
 151 Med8 but I understand, but—
 152 Doug1 —I'm not afraid. I'm aware of what can happen and I know how dangerous it can
 153 be. I wouldn't go try to get a job driving a school bus or driving a truck or
 154 something, even though I'm a very good driver because I know what can happen
 155 and it's not—it's got nothing to do with fear
 156 Med8 Your preoccupation. I appreciated you precisng it's not fear, it's a preoccupation
 157 that you have [...]

Doug1 s'acharne ainsi à démonter tout rapprochement de sa situation avec une explication psychologique. Il étouffe toute allusion à une quelconque peur, qu'il attribue à une mauvaise re-présentation de ce qu'il vient d'exprimer (« [...] it's not nothing to do with fear. » ligne 155). On assiste ici à ce que nous avons déjà appelé de la méta-écoute, comme dans le cas de Curt1. On quitte, en effet, ici le fond de la médiation (chercher à trouver des intérêts communs) pour passer à la forme de la procédure (comment on s'écoute et on se comprend). La médiatrice réajuste ses propos et choisit donc ici un terme plus acceptable aux oreilles de Doug1, et surtout dans un registre moins psychologique, plus rationnel, qui ne dénote pas de fragilité. La quatrième étape de la boucle d'écoute apparaît ainsi avec l'alignement de Med8, qui va proposer le remplacement du mot « fear » par le mot « preoccupation » (ligne 156). Non seulement elle reconnaît sa faute, mais elle répète deux fois le nouveau mot.

On remarquera qu'elle choisit de faire exister la collaboration dans la précision qu'apporte Doug1, plutôt que le rejet qu'il lui présente. Elle ne s'excuse pas de lui avoir faussement attribué d'avoir peur, mais qu'elle opte plutôt pour le remerciement ici (elle souligne qu'elle « *appreciated your precisising it's not fear, it's a preoccupation* »). Son autorité est un peu ébréchée ici, d'autant plus que Doug1 fait valoir lui-même sa propre autorité (« *ex-police officer* », ligne 133). Retenons de tout ceci que la discussion s'éloigne de la recherche d'une solution au différend qui oppose Doug1 et Betty2, mais aussi de la recherche de réponse aux deux questions que Doug1 a énoncées à la fin de son discours. Or la peur n'aurait rien changé à ces deux tâches. Doug1 fait subsister avant tout son besoin de ne pas être associé à un sentiment de peur : c'est ce qu'il va choisir de prolonger de ce qui vient d'être exprimé. Il va donc privilégier cet aspect de ce qui a été exprimé sur le contenu du résumé que Med8 lui propose.

En somme, nous avons bien une boucle d'écoute ici, mais qui reste incomplète. Dans le cas de Curt1, elle gagnait de l'ampleur à chaque étape et avait des répercussions (résonnances) sur l'écoute dialogique pour le reste de la séance. Dans le cas de Doug1, la boucle d'écoute semble rester ouverte, aucune reconnaissance de l'écoute que lui a portée Med8 ou Betty2 n'est validée, et surtout aucun marqueur d'écoute de la médiatrice ne semble le rassurer ou baisser sa résistance ou méfiance par rapport à la procédure et à l'institution, bien au contraire. L'écoute dialogique n'a pas produit de transformation, de changement de route. Poursuivons notre lecture :

162 Betty2 I'm not sure that I *really understand* [what you are asking.
163 Med8 [because
164 Betty2 because you are asking me if—
165 Med8 because *I'm trying to understand*, your preoccupation is not to get into a car
166 accident injuring yourself or others ((looking toward Doug1)) because of the
167 injury you have that can cause consequence, while you're driving such that it could
168 happen that's your preoccupation
169 Doug1 The notion of the doctor that examined me was that there is no difference
170 between driving as a commercial vehicle and a private vehicle. Now to me that is
171 absurd because when you are at work, *OK*, they call me to do whatever I have to
172 do. If it's going and picking up a bottle of water or a purse next door the office
173 here, *OK?* When I when I purchase I pick up that bottle at a place I have to grab
174 that thing. I take it to my car, so there is strenuous work, there there is energy
175 involved, *OK?* There is there is I'm—I'm working my muscles more, so when I park
176 my car and I grab that thing or take that thing, to the stairs where ever it is and go up
177 and I lift that and I put it down and I got back to my car, it's not the same as taking

178 my wife to the doctor, or going to the doctor for an appointment. ((Betty2 is turned
 179 and looking intently Doug1)). There is a certain amount of energy OK, and this
 180 aggravates, because my muscles work, OK this can, euh, *incrementally*, it causes me
 181 to have *depreciated ability* and it also triggers XX. So there is a difference between
 182 working as a courier OK and driving privately. If I'm not doing [aggravating physical
 183 XXX
 184 Med8 [-I understand what I'm trying
 185 Doug1 -prevent me from driving the car
 186 Med8 I understand but I'm trying to summarize the three-page letter you read, you
 187 Doug1 2 pages
 188 Med8 2 pages that you have read to us and I'm trying to understand from those two
 189 pages today, what would be important for you to receive at the end
 190 of conciliation to be satisfied. And I understand there is two letters, one from the
 191 institution I understand correctly, is that right? (1.0) You are looking for two letters.

Face aux recadrages de Doug1, on note que la représentante de l'institution et la médiatrice redoublent de manifestations d'écoute et de compréhension. Entre les lignes 162 et 190, elles cumulent sept tours de parole où elles prononcent « *I'm trying to understand* », alors que Doug1, durant ces 32 lignes, en occupe exactement la moitié pendant lesquelles il redouble d'injonctions à l'écoute (« *Ok?* » prononcé cinq fois ; d'usage de mots techniques comme *incriminently*, *depreciated*, et *ability*, et d'un mot « fort » *absurd*). Les deux femmes multiplient ainsi les marqueurs d'écoute tandis que Doug1 ne produit que des marqueurs d'injonction à l'écoute.

L'écoute engagée et la collaboration des deux femmes ne semblent pas faire pas le poids face aux injonctions à l'écoute de Doug1. Par exemple, lorsque la médiatrice rallonge le discours d'une page (elle parle, en effet, d'une « three-page letter you read », ligne185), elle se fait rabrouer sur-le-champ par Doug1. Or, ce détail n'a aucune portée sur le différend en jeu dans la médiation. Doug1 semble surtout réagir aux écarts de traduction de la médiatrice (la page en plus et l'introduction du mot « afraid »). Il ne s'ajuste cependant pas à ces indices d'écoute de Med8. Il ne cherche pas à les écouter et à modifier sa propre manière d'interagir.

Une fois que la médiatrice aura fait un premier tour, avec Doug1, des attentes de ce dernier, elle va le refaire, cette fois en les inscrivant sur les feuilles blanches derrière elle. Ainsi, elle résume à deux reprises les attentes de Doug1, manifestant ainsi doublement son écoute, la seconde étant énumérée aux yeux de tous et par écrit.

226 Med8 So I understand ((reaching out for a felt pen)) that you, the reimbursement or the
 227 claim that you're putting forward today in the conciliation is a reimbursement
 228 based on, on what, on [you're looking for what money.
 229 Betty2 [Your income or your
 230 Med8 Is it lack of income? It is expenses that you paid, or you occurred because of
 231 treatment, orthopedic treatment, what is the basis of what you are claiming?
 232 Doug1 The provisions of the institution made provisions for me to receive indemnity as
 233 long as I'm not able to return [to=
 234 Med8 [That's right
 235 Doug1 =my original work
 236 Med8 That's right
 237 Doug1 The provisions are there. So, it's not something I'm asking them to do me a favour.
 238 Med8 No, no I'm not saying that, I'm asking legitimate questions because I'm going to put
 239 on the board.
 240 Doug1 Yeah
 241 Med8 The amounts that you are requesting
 242 Doug1 Yeah
 243 Med8 And, on what basis so that Me Betty2 can give us information, and maybe explain
 244 how the decision from the institution=
 245 Betty2 =Of course=
 246 Med8 =was put together
 247 Betty2 Mm
 248 Med8 So that will start the discussion, but we first need to understand what you are
 249 looking for today, and, it's based on what you are saying and what you read to us
 250 Doug1 Exactly
 251 Med8 OK?

Dans cet extrait, on assiste à ce que nous pourrions appeler un « déraillement » de l'écoute de Doug1 (ligne 226 à 238). La médiatrice tente, en effet, de faire la liste des attentes du citoyen, demandant des précisions (« so I understand [...] that you, the reimbursement or the claim that you're putting forward today in the conciliation is a reimbursement based on, on what, on [you're looking for what money »). Med8 ne comprend pas bien ce que Doug1 attend de l'institution et Betty2 seconde ce besoin de clarification (« [Your income or your »). En somme, tout se passe comme si Med8 ne parvenait pas à faire exister ce que Doug1 vient d'exprimer dans son discours ; elle lui demande de l'aide, de se réexprimer, mais cette fois synthétiquement pour ainsi mettre, à la vue de tous, sur le papier derrière elle, ce qu'il désire.

Or, on note que Doug1 entend apparemment tout autre chose : il fait intervenir à nouveau la revendication d'un droit à être remboursé (« the provisions are there. So, it's not something I'm asking them to do me a favour », ligne 237) au lieu d'expliquer ce qu'il réclame comme

compensation. Il avait, en effet, exprimé cette revendication, mais elle ne correspond pas à une attente particulière. Soit il est considéré comme ayant besoin de compensation, soit il est apte à travailler, et l'institution a opté pour la seconde situation. Cette décision, semble-t-il, rend Doug1 méfiant et son intervention traduit qu'il se sent nié dans ce qui, selon lui, lui est dû. Ce sentiment semble ainsi bloquer sa capacité à prolonger ce qu'exprime Med8, la demande qu'elle vient de lui faire. La dynamique d'écoute dialogique est ici sous l'effet d'une tension latérale divergente et menace de faire quitter les participants de la trajectoire d'apaisement si Betty2 et Med8 ne redressent pas la dynamique en exerçant une contre-force.

Med8 commence donc à *traduire*, sur l'une des feuilles blanches, les attentes de Doug1. Nous allons, en particulier, constater que le manque d'écoute de Doug1 et son manque de collaboration vont se matérialiser par le report incomplet de ses attentes sur le tableau :

- 252 Doug1 ((counting on his fingers, Med8 stands and goes to the board)) *I'm expecting my*
 253 *reimbursement, and a retraining to get a job that my capability allows*
 254 Med8 OK ((writing)) *reimbursement of*
 255 Doug1 *lost indemnity*
 256 Med8 *lost* ((knocking at the door. Lise goes to open it)) *indemnity*, oh it's maybe the water
 257 for ((looking back at Betty2 and Doug1))
 258 Doug1 For time off work.
 259 Med8 Merci beaucoup ((turns back to the board))
 260 (2.0)
 261 Med8 *OK and, that 1), the other one would be? (.), You said?* ((turns to him))
 262 Doug1 Well, initially if the doctor can provide
 263 Med8 *No, no but the reimbursement for lost indemnity was there another*
 264 *reimbursement, or is it just for lost*
 265 Doug1 No, no just just lost indemnity
 266 Med8 And how much would be that amount?
 267 Doug1 *Well, when my my physiotherapy discontinued*
 268 Med8 OK
 269 Doug1 I continued it for three more days ((Betty2 takes notes))
 270 Med8 OK so ((writing)) so 3 days of treatment
 271 Doug1 Yes, post discontinuation of
 272 Med8 OK, 3 days of treatment
 273 Doug1 Yeah

Comme on le constate, Doug1 perd la deuxième partie de sa propre demande, à savoir « *a retraining to get a job that my capability allows* » (lignes 252-253). Doug1 semble ainsi plus préoccupé de montrer combien il a été lésé (« *well when my my physiotherapy discontinued* »),

ligne 267) que de suivre et d'écouter la médiatrice qui pourtant lui demande à deux reprises de lui rappeler la seconde attente. En fonctionnant très souvent par injonction, Doug1 finit, en quelque sorte, *par ne plus s'entendre lui-même* : son besoin d'être entendu l'assourdit. Non seulement il ne collabore pas bien avec les autres, mais il s'autosabote. Si l'on compte la retranscription sur les feuilles blanches, les attentes de Doug1 auront été exprimées (entendues) trois fois : une première fois pendant son monologue, une seconde par la médiatrice lorsqu'elle les reformule et cette fois-ci lorsqu'elle les inscrit sur le tableau. Et pourtant, une information tombe dans les oubliettes, par manque d'écoute de celui qui en est l'instigateur. Autant il a été pointilleux sur des détails de la réception de son discours (« afraid » et le nombre de pages de son discours), autant ici, lorsqu'il s'agit de faire ressortir l'essence de ses demandes, il ne semble écouter qu'à moitié. Tout se passe donc comme si le discours devenait plus important que les demandes elles-mêmes, comme si sa position jouait finalement contre ses propres intérêts (Fisher, Ury et Patton, 1981). Ce serait en quelque sorte une illustration du logocentrisme que dénonce Corradi-Fiumara (1990). Doug1 semble être venu pour « have his day in court ¹⁴» en somme.

5.2.4 Le point de vue de l'institution et la discussion entre les deux parties

Nous quittons maintenant les attentes et doléances de Doug1 pour nous tourner vers l'autre partie en conflit, l'institution représentée par Betty2,

- 329 Med8 ((Turning to Betty2)) I will let you now that the facts are on the table.
 330 Betty2 Yeah
 331 Med8 If you would like to maybe explain how the decision was made and
 332 Betty2 Of course
 333 Med8 And, up to you, go for it

Ainsi nous accédons enfin, après plus de 23 minutes dans la séance, au point de vue de l'institution. La trajectoire d'écoute est contrariée par une tension latérale produite par l'écoute de Doug1 qui menace et ralentit la dynamique vers une issue apaisée de la médiation. Je ferai un schéma à la fin de cette section pour représenter visuellement mon analyse.

¹⁴ “Have your day in court”: to get an opportunity to give your opinion on something or to explain your actions after they have been criticized (Cambridge dictionary).

<https://dictionary.cambridge.org/us/dictionary/english/have-your-day-in-court>

Betty2 va justifier les décisions qui ont déjà été prises et détailler les raisons pour lesquelles elle ne peut pas répondre à toutes les attentes de Doug1.

350 Betty2 As for the letter that you are asking ((looking at the board, he is looking at her))
351 uhm, I cannot today, and I want to clarify that first, I cannot (putting hand on
352 chest) engage myself to ask for a doctor to sign ((She never looks at him but at
353 the writing on the board, points at it)) such a letter ((turns to him)). Uhm, and we
354 already have the expertise from Dr. D stating that you are able to go back to your
355 work, and this is the—the medical evidence that we have right now so

Comme on le constate, le tableau inscrit sur la feuille blanche sert de relais entre les deux parties et réfracte l'attention. Quand Betty2 exprime son incapacité (son manque d'autorité) à fournir la lettre « d'excuse » que souhaite Doug1, elle regarde le tableau devant elle et son dossier, et ne lui adressera un regard que vers la fin de sa prise de parole. Le tableau agit ici comme une sorte de soutien ou de prétexte pour ne pas avoir à regarder l'autre à un certain moment. Il décentre l'attention et la tension, constituant un point de fuite visuel, qui permet au locuteur de rester centré sur ce qu'il a à dire, sans avoir à confronter le regard des auditeurs. Tout se passe comme si le tableau servait ainsi de vecteur entre la locutrice et l'auditeur, comme si les paroles rebondissaient sur la feuille avant de repartir dans la direction de Doug1. Le tableau devient un espace visuel a priori neutre et impartial, comme un dédoublement de la médiatrice, avec lequel le locuteur et les auditeurs peuvent entrer en résonance visuelle, indirectement.

356 Med8 —In lieu of a letter, you could you refer in the documents
357 Betty2 Of course yeah (finds the document)
358 Med8 That are in the file? ... just to understand the information
359 Betty2 It's page 243
360 Med8 OK, so page 243, do you have your file with you sir ((he looks into his briefcase))
361 Doug1 Absolutely
362 Betty2 Page 243 is in French I believe. Let me just verify for the English version
363 Doug1 No I have a, I have a translation which I requested.
364 Med8 Yes
365 Doug1 OK
366 (22.0)
367 Betty2 OK the—the English version is at 287.
368 (3.0)
369 Betty2 That's the amended report, yep
370 (1.0)

371 Med8 OK so page 287 is the translated, and it says on the top of the letter, of the report
 372 “the original French version of this document takes precedence over the English
 373 version, in the event of any discrepancy between the two. So, but we can work with
 374 the English version, page 287 of your, take your time sir, ((he is still shuffling
 375 through his papers))
 376 Doug1 No you can go ahead, you can go ahead, I know everything that is written; I read it
 377 thoroughly

La médiatrice, comme on le constate, va réclamer des documents pour permettre, en quelque sorte, une meilleure écoute. Au passage, elle va distinguer le document original en français de celui, traduit, en anglais, et préciser leur hiérarchie d'autorité (le document français est l'original, donc celui qui prévaut en cas d'incompatibilité de sens). La langue, comme dans le cas de Curt1 constitue un point de friction entre les participants. Par exemple, Doug1 souligne qu'il a dû, lui-même, réclamer une traduction. Il doit faire la démarche ; sa langue n'est pas reconnue ; il n'est pas entendu. Plus tard, il va exiger que la médiatrice lui traduise un terme dont elle cherche en vain l'équivalent en anglais (lignes 816 à 822¹⁵).

Dans un effort de clarification de la situation, Med8 tente donc de *donner du corps* à l'écoute en tentant de poursuivre la dynamique qu'a entamée Betty2 lorsque cette dernière expliquait que l'expertise a déjà conclu que Doug1 pouvait retourner au travail (lignes 350 à 354). Med8 amorce ici une dynamique de propulsion de la discussion vers une entente, une dynamique que va contrer Doug1 à partir de la ligne 360 jusqu'à la ligne 390 environ, lorsqu'on le voit fouiller sans arrêt dans sa mallette et ses papiers, exhibant des marqueurs clairs de non-écoute. Entre temps, Betty2 va indiquer la page du document et la médiatrice va s'y rapporter tandis que Doug1 continue de s'acharner à tourner bruyamment les pages de ses dossiers.

¹⁵ Lignes 816 à 822

Med8 So what we will do is I have a p—a P.V how do you say?

Betty2 uhhhhh
(2.0)

Med8 Un procès-verbal
(2.0)

Doug1 Could you give me the translation please?

Med8 ((laughing, then producing a document)) This is the legal document that I have to file

Voulant sans doute encourager l'écoute de Doug1, la médiatrice lui propose alors de prendre son temps (pour s'y retrouver). Il répond qu'il connaît si bien les documents qu'il n'a pas besoin de s'y rapporter, visuellement.

373 Med8 [...] So, but we can work with
374 the English version, page 287 of your, take your time sir, ((he is still shuffling
375 through his papers))
376 Doug1 No you can go ahead, you can go ahead, I know everything that is written; I read
377 it thoroughly

Comme on le constate, Doug1 est invité à collaborer, mais encore une fois, il refuse de participer, d'écouter attentivement, avec cette fois, un support papier. Doug1 se dispense de marquer son écoute sous prétexte qu'il connaît le document par cœur, et ce malgré l'invitation de Med8, d'attendre qu'il ait trouvé le document qu'il semble chercher (ligne 374 « take your time sir »). Betty2 va donc lire la version anglaise, avec, en bruit de fond, Doug1 fouillant dans ses documents. Force est de constater que Doug1 ne suit pas attentivement. Son écoute est-elle pour autant faible ? Impossible, évidemment, de trancher. Tout laisse à penser qu'il provoque cependant ses interlocutrices avec un comportement de non-écoute ostentatoire (qui n'est peut-être pas de la non-écoute). Ainsi, lorsque Betty2 se tourne vers lui pour lui céder la parole, marquant son intention de l'écouter, il lui répond, par une injonction à l'écoute qui laisse peu de place à la collaboration.

404 Betty2 [...] that he says 'that there is no any functional limitation nor does it require
405 treatments. So, he maintains—he maintains the position that he had for the
406 ((turns to Doug1))
407 Doug1 So, basically what he's saying is that the accident of eh, the last accident
408 ((Betty2 nods))
409 Doug1 That was an attempt by me to defraud the institution of benefits because what
410 he's saying is that "you did not receive and injury, or whatever happened, there
411 was no reason for you to be off work, or free to be treated" that's what the
412 doctor is saying.
413 Betty2 ((turning from him to the board)) What—
414 Doug1 So what the doctor is in essence is accusing me of committing a criminal act and
415 that's punishable.
416 Betty2 I-
417 Doug1 By law
418 Betty2 I don't think ((chuckles)) that's what he's saying at all. [...]

Ici, Doug1 ne fait pas exister les propos de son interlocutrice. Autant il recadre ses interlocutrices dès qu'il considère qu'elles s'éloignent des propos qu'il a formulés (la longueur du discours, les mots *afraid* et *preoccupied*), autant il interprète à sa guise les propos des autres (lignes 407 et 409). Dans les situations qu'il recadre, il s'agissait de corriger des exagérations (deux pages de discours et non trois) ou de rectifier un sentiment (préoccupation et non peur). Ici, il ne s'agit pas de méta-écoute, mais d'interprétation de la signification d'un document et des intentions (supposées malveillantes) de l'auteur d'une expertise. Doug1 a entendu une accusation criminelle dans les résultats de l'expertise, dans les propos du médecin. Il se sent attaqué. Il fait exister les propos comme une charge (criminelle) et non une ligne directrice à suivre : il se sent victime. Ces marqueurs d'écoute sont reportés de façon schématique sur une trajectoire de manière à visualiser leurs enjeux. (*figure 7* ci-dessous)

- 438 Med8 *It's a legal evidence*, sir, and that what uhm, Maître Betty2 is saying what I'd like to
439 say is that at the tribunal this is not a criminal, uhm tribunal, and the fact that there
440 is different versions or opinions doesn't mean that—somebody is a fraud. Uhm,
441 doesn't mean that there is an accusation of such a thing at all and when you read the
442 file there is no mentioning that, eh they feel that your claim is fraudulent.
- 443 Betty2 There is no fraud
- 444 Med8 No
- 445 Betty2 At all ((waving horizontally with her hands)). It's just=
- 446 Med8 =And when there is a perception of that, I've seen in other files that there is notion
447 of that, and it's written down, so I'd like to be to maybe reassure mist=
- 448 Betty2 =Yeah=
- 449 Med8 =Mister Doug1 that that is not the perception of the [name of the institution], of the
450 institution
- 451 Betty2 Exactly ((turns from Betty2 to Doug1))
- 452 Doug1 *Can I speak now?*
- 453 Med8 Yes, yes, yes, yes
- 454 Doug1 OK. (2.0) *I'd just like you to put yourself in my position* ((extends his hand from
455 himself to her)). The doctor justified that my first first accident OK, faci-facilitated
456 treatment for the time I was off. OK? [...]

Comme on le constate, Doug1 réclame que son interlocutrice *se mette à sa place* (ligne 454 « *I'd just like you to put yourself in my position* ((extends his hand from himself to her)). [...] »). Il semble insatisfait de l'écoute de son interlocutrice et voudrait maintenant qu'elle *se substitue* à lui, pour mieux entendre ce qu'il veut exprimer. Tout se passe donc comme si la parole ne suffisait plus, elle a atteint ses limites, et qu'il cherche un nouveau moyen de faire passer ses propos. En réclamant la parole (« *Can I speak now?* », ligne 452), Doug1 choisit

d'aborder le problème par un autre point d'entrée, soit comme une victime à qui on aurait suspendu le droit de s'exprimer. Il semble être venu pour parler et non pas pour écouter, comprendre ou collaborer. Il va demander à ses interlocutrices de le comprendre, cette fois en les invitant à se mettre à sa place. Doug1 ne prolonge donc pas ce que Med8 et Betty2 s'ingénient à faire exister de la ligne 438 à 451. Alors que leurs paroles appellent une confirmation ou, au moins, une réfutation de sa part, il ne s'engage dans aucune des deux et préfère produire une injonction à l'écoute à la ligne 452.

Ce qui est étonnant, c'est qu'a priori, on peut imaginer qu'il connaît les techniques de demande d'écoute (puisqu'il les exige des autres). Cependant, il ne semble pas faire preuve de l'autoréflexion nécessaire pour faire avancer la discussion vers une résolution. Ici, Doug1 va, en effet, se lancer dans un nouveau monologue, justifiant, par des anecdotes et explications techniques, que ses blessures ont délibérément été omises dans le rapport d'expertise. Quand les deux femmes lui offrent des explications, il se braque et invoque l'expertise de sa chiropraticienne plutôt que de répondre à ce qui lui est dit. En d'autres termes, il ne prolonge pas ce qui a été exprimé par son interlocutrice... qui est sans doute en droit de se demander s'il l'a écoutée. Il opère par une stratégie de fuite en avant au lieu de creuser un sujet et d'engager une conversation. L'extrait suivant illustre non seulement le manque apparent d'écoute, mais aussi le refus d'écouter de Doug1 :

- 519 Doug1 I understand fully everything you say, just keep going ((in a tired voice))
 520 Betty2 OK, so that that's [why
 521 Doug1 [OK but
 522 Betty2 He's not [saying that=
 523 Doug1 [Yeah but
 524 Betty2 =You are *frauding* or you were faking any kind of
 525 Doug1 =Well=
 526 Betty2 =Way
 527 Doug1 His diagnosis is wrong because, (.) part of his objective was to determine how I
 528 was injured, and I didn't have, he described my injury as a- a lumbar strain

Ligne 519, Doug1 fait savoir qu'il comprend ce qu'on vient de lui dire, mais dans la foulée, il semble également signifier sa lassitude d'écouter le point de vue de Betty2, et remet même en question la qualité d'écoute qu'il compte fournir (« just keep going »

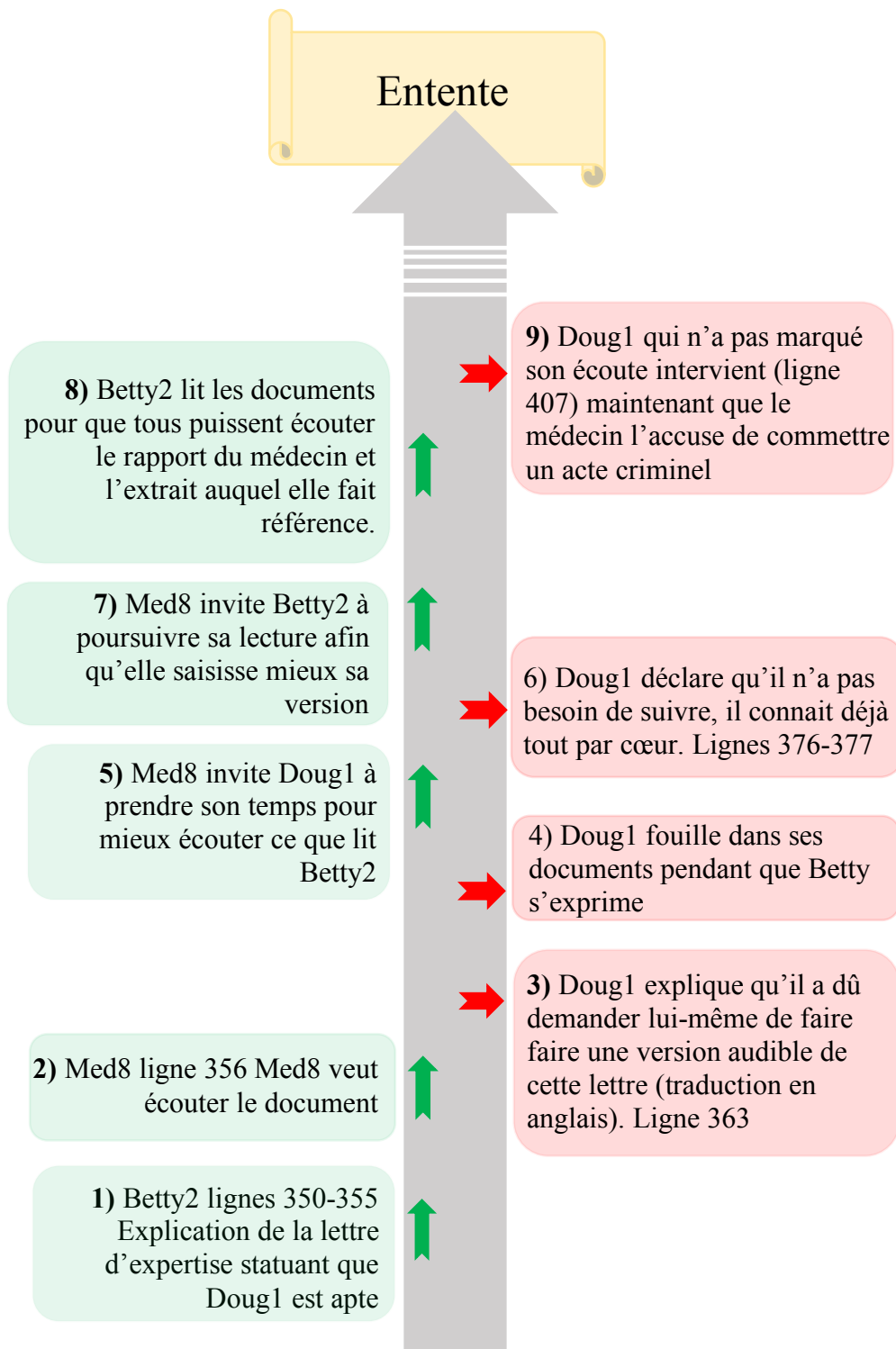


Figure 7 : Trajectoire de l'écoute -Médiation de Doug1 : 1^{ère} partie

Note : Les flèches rouges représentent les marqueurs d'écoute qui font dévier la trajectoire, les flèches vertes, ceux qui propulsent ou en tout cas maintiennent la trajectoire de la médiation.

((in a tired voice)), ligne 519). Il est à la limite de la provocation, suivant une attitude semblable à celle qu'il affichait quelques minutes auparavant quand il fouillait dans ses documents pendant que son interlocutrice s'adressait directement à lui.

On peut même supposer que les gestes de non-écoute ne sont peut-être que des gestes, et qu'en fait, il écoute, mais veut manifester un comportement de non-écoute défiant l'autorité de l'institution. De la ligne 519 à la ligne 528, on voit ainsi évoluer deux conversations qui ne se croisent qu'en parvenant ponctuellement à ne pas se chevaucher. Tout d'abord, Doug1 invite son interlocutrice à poursuivre son tour de parole, pour l'interrompre tout aussitôt (ligne 521 et 523), s'imposant finalement à la ligne 527 pour engager la discussion sur un autre argument. Puisqu'il ne peut convaincre son auditoire que l'expert l'accuse d'acte frauduleux ou criminel, il va cette fois invoquer un nouvel argument : un diagnostic erroné (« his diagnosis is wrong »). Doug1 refuse d'accepter l'expertise du médecin, l'accusant d'omettre des informations qui étaient pourtant lisibles sur l'IRM. Ainsi il refuse d'écouter un document qui, à lui seul, fait autorité sur sa situation médicale et par conséquent son avenir.

Dans les lignes suivantes, Betty2 explique alors que s'il veut contester l'expertise, Doug1 devra fournir une contreexpertise, par exemple de sa chiropractienne (ligne 561 non reproduite ici). Doug1 ignorera, là aussi, cette proposition, ne la faisant aucunement exister, comme s'il n'avait rien entendu. Il poursuit plutôt son accusation (« he deliberately left out » ligne 569), récusant l'autorité de l'expert et du document qu'il a produit, et refusant d'écouter ou de comprendre les explications qui lui sont fournies. Il va jusqu'à mettre en scène le document qu'aurait dû livrer, à son avis, l'expert. Ainsi, il va tenter de faire entendre à ses interlocutrices cette lettre « fantasmée », ne leur cédant jamais la parole jusqu'à ce qu'il décide qu'il a terminé :

569 Doug1 Yes but what I'm saying is that (.) he deliberately left out in his conclusion because
570 I'm not the first patient he has examined and when you have a lumbar strain and
571 you are lifting something and if you hurt yourself ((putting his hands out
572 horizontally in front of him while looking at Betty2)) the injury is evenly distributed
573 on the back. When you are seated in a vehicle and the vehicle is stopped, depending
574 on how the, hard the impact is, if your right foot is on the brake, OK? And you're
575 seated there and you're hit ((imitating the impact with his clenched fist hitting his
576 open palm)) as I said, the doctor knows the left foot has room to go, OK? So, there's
577 gonna be less injury on your back that's a gonna affect you on the left side on the

578 right. He left that out. There is not mention that “Mister Doug1 suffered a lumbar
579 strain but there is something for me to mention that there is a distinguishing factor is
580 that whenever a person is seated in a motor vehicle and (.) they suffer a lumbar
581 strain, there is a likelihood of them have more important impairment—
582 Betty2 W=
583 Doug1 =Just just let me finish please ((putting hands up)) because their right foot is not
584 able to move ((gesturing the right foot moving on a pedal)) as much, to reduce the
585 impact, than their left foot.” There is not mention of that in it. But the MRI shows
586 Med8 —OK
587 Doug1 That based on that information
588 ((Med8 clears her throat))
589 Doug1 The symptoms will affect the right side more than the left. You can talk I’m finished.

Nous retrouvons donc ici les injonctions de Doug1, orchestrées cette fois sous une nouvelle forme : une lettre fantasmée (lignes 578 à 581). Comme ailleurs durant la médiation, il ne s’arrête pas de parler tant qu’il n’a pas décidé qu’il a terminé ((« -just just let me finish please », ligne 583). Peu lui importe les commentaires qui peuvent suivre ses prises de parole, il ne les prolongera pas. Pour lui, elles ne peuvent que desservir son point de vue.

Quand il cède enfin la parole à ses interlocutrices (ligne 589), on note qu’il le fait d’une manière autoritaire, usurpant sa place de médié et se comportant comme le médiateur. On assiste clairement à une conversation où l’un des interlocuteurs refuse de collaborer vers une résolution. De ce fait, la conversation tourne en rond et la médiatrice, avisant les participants qu’il ne reste plus trop de temps, propose d’avancer en glissant à Doug1 qu’il a présenté son point de vue (« I’d like to explain where we’re at, you made a presentation on what your perception, what your perception of the file was [...] », ligne 591, extrait non reproduit), ce qui a pour effet de clore l’intervention de ce dernier. Cette deuxième partie de la trajectoire des marqueurs d’écoute est schématisée dans la figure 8 ci-dessous.

La médiatrice va reprendre en main la conversation en dépit de la résistance de Doug1 à collaborer. Elle reformule les propos de Betty2, invitant le citoyen à faire parvenir une contreexpertise de sa chiropraticienne à l’institution pour évaluation (lignes 634-635, non reproduites ici). Med8 va ensuite amener Betty2 à exprimer une proposition qu’elle va noter sur une des feuilles blanches en vis-à-vis de celle contenant les attentes de Doug1. L’extrait ci-dessous constitue un exemple d’écoute collaborative, où chacune des deux interlocutrices écoute l’autre. Le flipchart sert ici de vecteur d’écoute des interlocutrices.

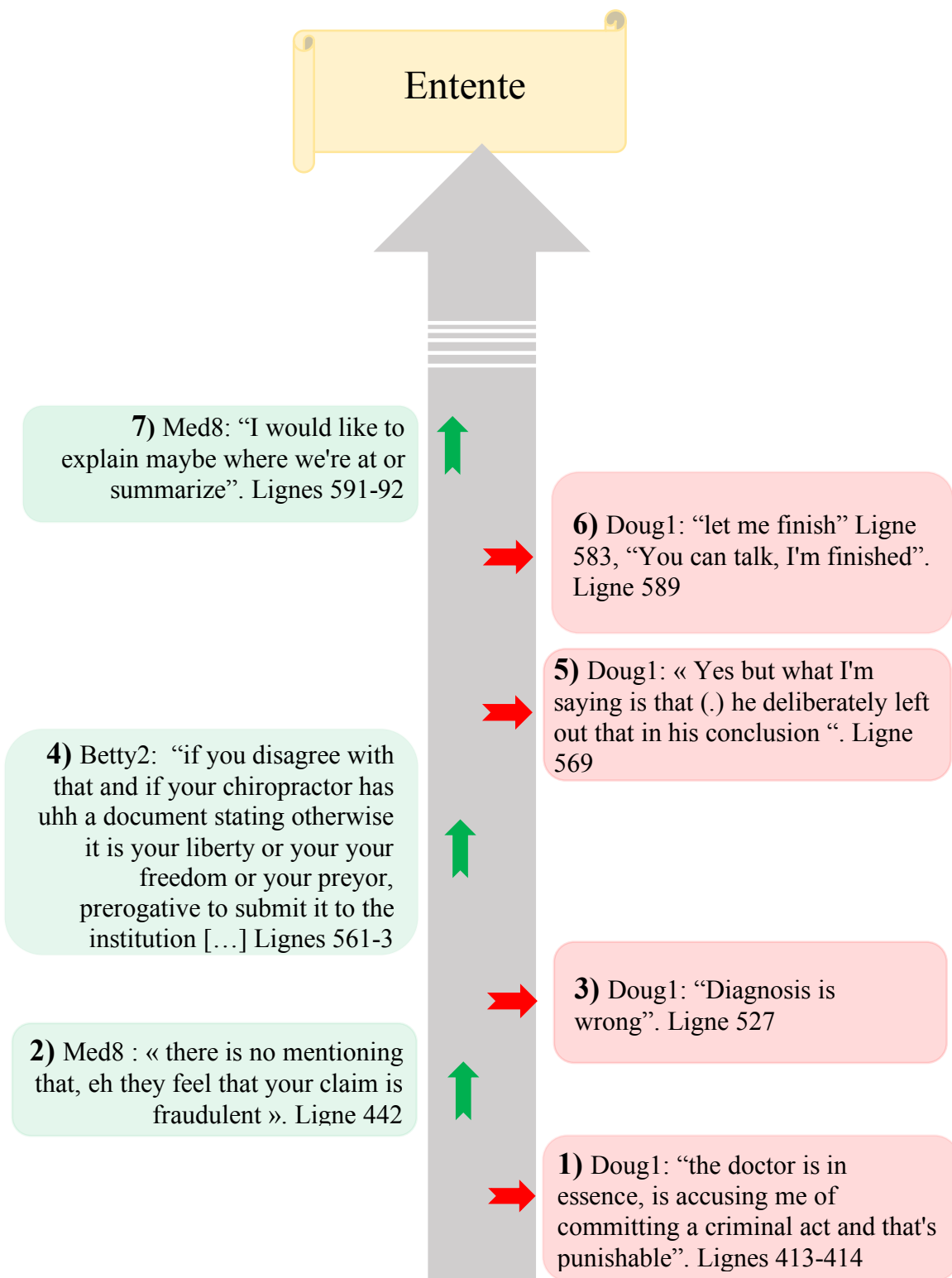


Figure 8 La trajectoire d'écoute — Médiation de Doug1 : 2e partie.

Note : Les flèches rouges représentent les marqueurs d'écoute qui font dévier la trajectoire, les flèches vertes, ceux qui propulsent ou en tout cas maintiennent la trajectoire de la médiation.

654 Med8 Other than going through, that's one option=
655 Betty2 =That to=
656 Med8 =Is to go through those documents
657 Betty2 Hmm
658 Med8 *Another option?*
659 Betty2 So with the—the medical evidence that we have today uh, with us, I would have
660 an offer for you ((she is looking at the board and Doug1 is looking at her)). I'm
661 hearing you and your—your uh requi, your, what you are asking, uhm, as for the
662 three days of treatment, I have no problem ((looking at him)) uh
663 Med8 Reimbursing
664 Betty2 Reimbursing, the three days of treatments for the physiotherapies ((Med8 stands
665 and writes that on her board.))
666 Med8 So I'm going to put this in, *in green* ((Doug1 stares at Betty2, not looking at
667 Med8))
668 (2.0)
669 Betty2 I would also like to uhm, offer a class of severity one for your ((turning to him))
670 lumbar condition. Uhhh according to the ruling which would give you an amount
671 of money you've mentured, you mentioned you had a line of credit and stuff
672 to pay you'd like to be reimbursed for your injuries and with that severity one class
673 would give you an amount of money that I can really uhhh, unfortunately tell you
674 exactly the amount, it's [2%
675 Med8 [approximately? it's 2%
676 Betty2 of 2, approximately \$4,000, I believe if it's 2% of 240 uhm for the severity 1
677 ((Med8 is writing this down on the board)) and also [...]

Comme plus haut, Betty2 a les yeux rivés sur le tableau en face d'elle lorsqu'elle prend la parole. Doug1, en revanche, l'observe. On note ici combien la médiatrice s'applique à répéter les informations avant de les écrire au tableau comme pour amplifier l'écoute et assurer les conditions d'une transmission aussi uniforme que possible de l'information. Doug1, à qui pourtant la médiatrice s'adresse quand elle précise qu'elle va écrire en vert pour plus de clarté (ligne 666), continue de regarder Betty2. Est-ce une provocation ?

Le jeu interactionnel de Doug1 s'intensifie à partir de ce moment et pour le reste de la séance. Il va procéder par injonctions, parfois violentes, sans prendre en compte les autres. Il change de sujet dès qu'il sent que celui-ci s'est tari, c'est-à-dire que lui-même n'a plus rien à dire (et quand bien même les autres auraient encore des choses à faire entendre). Comme nous allons le voir, Betty2 va être aux premières loges de cette nouvelle salve d'injonctions à l'écoute de l'IRM.

679 Doug1 Are they willing to uhh, have me going through that training?
680 Betty2 No unfortunately this is a discre...tionary uhhh power from the readaptation
681 service at the institution and I cannot offer you uhh training.
682 Doug1 OK, but did you notice in the file where it stated that “based on (.) my injury (.)
683 there was more impairment consistently on my right side than on my left? Did
684 you note that, in the file?
685 Betty2 Yeah
686 Doug1 You noticed that
687 Betty2 Uhuh
688 Doug1 Could you—could you just back to that XXX
689 Betty2 What, what are you asking me exactly to?...
690 Doug1 No, I’m asking you if you could just refer to that page on the file
691 ((Med8 is still writing she doesn’t see this, only hears it, but is busy writing))
692 Betty2 The page that says that?
693 Doug1 That says there is more impairment on the right side than on the left
694 ((Med8 is back in her chair))
695 (.)
696 Betty2 Is it in the expertise, that you ...?
697 (1.0)
698 Doug1 I just asked you if you were aware of that (0:49:09.3) intimation in the file that
699 states that
700 Betty2 I mean I have a resumé of all ((looking through her paper, baffled))
701 Med8 —I I I ’m going, because
702 Doug1 Based on the doctor’s
703 Med8 Yes...
704 Doug1 Examination [OK
705 Betty2 [OK
706 Doug1 It states an MRI
707 Betty2 OK
708 Doug1 That (1.0) The doctor writes that it’s—it’s an MRI, that based on my injury and my
709 present symptoms, the impairment is more on my right side in term of my leg
710 than on my left, are you aware of that information?
711 Med8 Is it written, is this information that you are mentioning, could you pinpoint in the
712 document if you know where it is, could you please, lead us to that document? To
713 that page?
714 Doug1 Yes. (.) I I’m gonna look for it but because she ((pointing with his hand towards
715 Betty2)) was saying that (.) they would need more
716 Med8 They need
717 Doug1 Information

Comme on le voit, Doug1 est à la limite de l’intimidation verbale avec son interlocutrice. La médiatrice est au tableau en train d’écrire et ne perçoit pas autant la tension (elle écrit et a le dos tourné). Ce n’est qu’une fois qu’elle reprend sa place à table qu’elle pourra rééquilibrer le ton (après cet extrait, elle reprendra la parole pour un temps. Mais regardons de plus près

l'extrait ci-dessus). À la ligne 683, Doug1 interroge Betty2 sur l'élément qui a été omis sur le tableau (il avait oublié de le mentionner (voir lignes 252 à 265)). Quand Betty2 lui répond négativement (ligne 681), il va engager un nouveau sujet (ligne 682), sans qu'elle puisse comprendre où il veut en venir (ligne 689, « **What, what are you asking me exactly to?** »). Ni Betty2 ni la médiatrice ne seront capables de comprendre où il veut en venir avant un certain temps.

Cet extrait illustre très clairement combien, sans engager la collaboration, l'écoute dialogique ne pourra être que dysfonctionnelle. En effet, même avec toute la bonne volonté, Betty2 ne peut pas aider le citoyen tant qu'elle n'entend pas où Doug1 veut en venir. Or, il ne fournit aucun indice à ses interlocutrices. Devant ce qu'il perçoit dans doute comme un manque de collaboration de la part de son interlocutrice, il devient alors de plus en plus irascible. Il parle d'elle en disant « **she** » et la pointe du doigt (ligne 715). Sa rudesse frise les limites de la bienséance, de l'ordre social, dans une séance de médiation, jusqu'à ce que la médiatrice lui demande de préciser ce qu'il cherche, de lui montrer le document qu'il exige de Betty2 depuis tout à l'heure, un document qu'il demande pour des raisons rhétoriques (dans la mesure où il va le trouver lui-même !).

Doug1 fouille dans ses documents pendant toute la prise de parole de la médiatrice pour trouver le document dont il a fait mention et qu'on lui réclame. Depuis la ligne 376, quand Betty2 lisait un autre extrait, Doug1 ne manifeste que très peu d'égards envers son entourage. Il ne manifeste ainsi aucune reconnaissance du fait que l'on s'adresse à lui lorsque Med8 et Betty2 vont détailler les montants de l'offre de résolution que Betty2 a explicités durant les dernières minutes. La médiatrice s'applique à fournir autant de détails que possible. Doug1 fouille dans ses documents puis reste silencieux pendant que les deux femmes détaillent les montants sur le tableau. Med8 termine en précisant le peu de temps qu'il leur reste pour discuter. Doug1 va déclarer, ligne 779, « **I'm not anxious for a for a settlement** » (extrait non reproduit) Après avoir répété le problème de manque de temps, la médiatrice va reformuler la déclaration de Doug1 :

799 Med8 And I, I mentioned it uhm, in in a very gentle manner that there is options on
800 the table if you wish to uhm continue the discussion that's possible, **but if I**
801 **understand you clearly is that you are not ready to settle today.**

802 Doug1 Exactly
803 Med8 That is fine, what I will do is I will put in a mention that you are ready to go in
804 front of a hearing but between now and the hearing what I propose is that if you
805 wish to exchange information based on what you are discussing right now today
806 ((looking at both parties)).

Face au manque de temps et d'écoute de Doug1, la médiatrice s'apprête alors à clore la séance sur l'envoi du dossier en audience, lorsque Doug1 réclame à nouveau la parole, pour répondre à une demande : il veut que Betty2 lui lise le document qu'il a maintenant trouvé. Il emploie la même tactique qu'auparavant, usant du mot « **just** » pour minimiser sa demande (« **Now just, just, just a couple of minutes** here [...] », ligne 835). Il va à nouveau tenter d'imposer l'écoute, réclamant que Betty2 lise ce qu'on lui avait demandé de produire auparavant comme document, en vain. Cet extrait qu'il qualifie de « **pivotal information** » (ligne 853) ne fait que relancer le débat sur l'expertise. Le refus de collaboration de Betty2 sera plus clair cette fois, elle va, à son tour, user d'une injonction à l'écoute :

864 Betty2 **Listen** the the the doctor had this information here, he—he—he states it here in
865 the expertise. Now if he had this information and he comes to certain conclusion
866 that's the conclusion that he he came with, uhm I don't think he omit anything in
867 his conclusion.
868 Doug1 OK That's your opinion
869 Betty2 OK
870 Med8 So would you
871 Doug1 **So let's prove it hard**

Doug1 répond à cette injonction, par une provocation, ne cachant plus sa colère « **so let's prove it hard** » (ligne 871).

5.2.5 Ultimes tentatives de coordination

La médiatrice, soucieuse à présent de trouver une issue à cette médiation pour passer à la prochaine, réclame des informations pratiques de chacun. Nous entrons dans la phase de coordination de la séance... quand Doug1 revient, encore sur le dossier, et, encore plus surprenant, il est écouté :

898 Med8 Excellent. So you have a month Sir. if you wish to take this information down you
899 may

900 Doug1 Well, just just just XXX ((noise as Betty2 tears a paper)) now, I'll settle for at least
 901 \$12,000 so I could do a course so I could go back to work because basically that's
 902 all I can do so you can deal with that for now and we'll communicate after that
 903 but I won't be taking less than \$12,000 ((Med8 stands and writes)) if we go to a
 904 hearing and whatever the decision is.
 905 Med8 Sir, you're willing to propose
 906 Doug1 Nothing less than
 907 Med8 \$12,000
 908 Doug1 Nothing

En guise de point final de la séance, Doug1 lance donc un ultimatum à ses interlocutrices. Cette médiation n'aura jamais connu qu'un embryon de phase de négociation, Doug1 ayant refusé de manifester de l'écoute aux propositions qui lui étaient présentées et écrites sur le tableau. En dépit de toute la volonté de certains participants, cette séance témoigne du lien entre manque d'écoute dialogique et manque de collaboration. En effet, il y a parfois écoute, et parfois même écoute dialogique de certains ou à certains moments, mais aucune constance dans cette intention ou éclosion de l'écoute dialogique n'a lieu. Les forces divergentes de l'écoute de Doug1 annulent la dynamique de propulsion des marqueurs d'écoute que manifestent la médiatrice et Betty2, rendant impossible le développement d'un terrain commun.

5.2.6 En résumé

a) **La manière de se faire écouter.** Comme pour Curt1, on remarque à quel point Doug1 a une manière très particulière de se faire écouter. Il emploie un langage policier et juridique qui témoigne d'un besoin d'attester d'une certaine autorité. On note également, à plusieurs reprises, qu'il cherche à contrôler l'écoute de ses auditrices (par exemple : ligne 54 « Are you both ready? », ligne 558 « May I interject? », ligne 583 « just just let me finish please », ligne 589 « You can talk I'm finished », ligne 835 « Now just, just, just a couple of minutes here »). Enfin, il argumente en privilégiant une discussion critique (Jacob et Aakhus, 2002) sur un échange de type négociation ou thérapeutique. Il ne négocie pas, il présente ses attentes sans chercher à écouter la version de Betty2 et il fustige toute mention psychologique sur son cas. Dès que la médiatrice laisse entendre qu'il pourrait avoir peur de quelque chose, il étouffe cette possibilité non seulement en la contrant, mais en argumentant contre. Il mène une écoute qui privilégie l'attention à la forme des propos plus qu'au fond (méta-écoute), à la substance du dossier. En

somme, il cherche plus à justifier sa position (se faire écouter) qu'à ouvrir la voie vers une entente en cherchant à faire converger les intérêts des parties (écouter).

b) **La méta-écoute.** La médiatrice a pour rôle de réguler les interactions et par conséquent, elle va occasionnellement engager la discussion sur le terrain de la méta-écoute. En revanche, quand Doug1 opère lui-même ce débrayage, le processus ralentit sans s'engager vers un terrain d'entente (voir le paragraphe précédent). Med8 n'évoque qu'indirectement la méta-écoute, par exemple quand elle explique son recours aux flipcharts qui deviennent un outil d'écoute à part entière, facilitant la mise à plat des doléances.

c) **Échec de la boucle d'écoute que tente de mettre en place Med8.** Comme on l'a vu, Doug1 refuse le mot « afraid » et accepte tacitement la rectification de Med8 quand elle propose « preoccupation » (Doug1 ne reprend cependant pas ce terme). Ce moment de la discussion ouvrait sur la possibilité de « transformer » ou changer, même modestement, le point de vue de Doug1. Reconnaître le travail de recadrage de la médiatrice aurait marqué un premier moment de collaboration propice pour engager la voie vers une entente. Ce rendez-vous manqué se répète et résonne tout au long de la médiation, à chaque refus d'avancer de Doug1. Il décline systématiquement les offres de collaboration, par exemple quand il n'écoute pas pendant que Betty2 lit un document, sous prétexte qu'il le connaît par cœur (lignes 376-377). Non seulement ces résonnances de mauvaise volonté de collaborer ralentissent le processus, elles le menacent. Doug1 provoque ces interlocutrices et déclare même vouloir aller en audience.

d) **Écoute, reformulation et confiance.** Selon Doug1, la médiatrice ne fait pas exister « correctement » ce qu'il a exprimé quand elle déclare qu'il a peur. En conséquence, elle risque une perte ou un affaiblissement de son autorité auprès de Doug1 et même de Betty2. Comme le recadrage de Doug1 concerne la forme et non le fond du dossier, Betty2 est sans doute peu affectée. En revanche, pour Doug1 qui, comme nous l'avons vu, est attaché avant tout à la forme de son dossier, la méfiance est susceptible de s'installer. Il va continuer de traquer toute injustice ou mauvaise traduction de ses propos ou de sa situation (il accuse le médecin de délibérément mal interpréter l'IRM) jusqu'à la fin de la séance.

e) **La trajectoire de l'écoute.** Comme nous l'avons vu et schématisé, la trajectoire d'écoute de cette médiation témoigne d'une supériorité de la force divergente sur la dynamique de propulsion vers un apaisement. La collaboration ne prend pas et le conflit ne peut pas se

dissoudre. Le manque de confiance de Doug1 ainsi que son besoin de privilégier sa position sur ses intérêts provoquent une sortie de route, peut-être temporaire de la médiation.

f) Les **flipcharts** fonctionnent comme une sorte de surface d'écoute. En effet, ces feuilles blanches la matérialisent et semblent agir comme un dédoublement de la médiatrice. Ils deviennent une manière de résumer et de reformuler, omniprésente durant la séance. C'est un espace neutre visuel pour se faire écouter. On note que la médiatrice s'en sert pour confirmer sa propre écoute, mais aussi celle des médiés. La séance d'écriture apparaît donc comme un genre de collaboration forcée, où l'on contraint l'autre à prêter attention à ce qui est écrit, et donc à écouter indirectement les paroles que ces écrits tentent de traduire. Les mots posés sont reformulés par la personne qui les inscrit (mots clés).

Par ailleurs, les médiés se servent des flipcharts comme appui visuel. Ces grandes feuilles deviennent, en quelque sorte, un point focal qui décentre l'attention depuis les humains sur un objet de discussion. Betty2 s'en sert ainsi comme appui quand elle explique les offres qu'elle peut faire à Doug1, les flipcharts lui permettant, du même coup, d'éviter de le regarder. Tandis qu'elle regarde le tableau, il la regarde. Si les flipcharts constituent un élément nouveau par rapport à la médiation précédente, on retrouve également des points communs comme la méta-écoute, les boucles d'écoute, la trajectoire d'écoute et les manières de se faire écouter des médiés. Qu'en est-il maintenant de la médiation de Luc1 ?

5.3 Analyse de la médiation de Luc

Mise en contexte

Durée : 36 minutes

Présents :

Luc1 citoyen

Med5 médiateur

Jane2 représentante de l'institution

Dans cette médiation, Luc1 collabore avec les autres participants et met en œuvre une écoute radicalement différente de celle que nous avons vue avec Doug1, où la volonté de défendre sa position au-delà même, peut-être, de ses intérêts avait tendance à rendre le citoyen sourd à ce que lui proposaient les autres participants. La prestation de Luc1 est, comme nous le verrons, constellée de silences. Par ailleurs, il interagit stratégiquement tant au niveau de la

parole qu'au niveau de l'écoute, adoptant une tactique propre à son milieu professionnel (il est avocat), la plaidoirie, qui sera suivie d'une négociation de type distributif. Luc1 parvient cependant à concilier sa position avec ses intérêts et ceux de l'institution.

Comme nous allons le voir, le comportement non verbal de Luc1 pourrait parasiter cette stratégie. Et pourtant, même si son non verbal (il agite les mains et les bras, retire et rehausse ses lunettes et se met souvent à rougir) semble a priori assez criant et tend à évoquer un certain malaise de sa part, ces indices non verbaux ne sont jamais relevés par les autres participants. Tout pourrait pourtant porter à croire que Luc1 tente de cacher quelque chose, ou qu'il ment, même s'il nous est évidemment impossible de le prouver. Comme nous sommes en conciliation et pas en audience, l'objectif est de chercher un terrain commun pour résoudre le différend, la question de la loi étant présente, mais pas centrale. Med5 et Jane2 le préviennent qu'en cas de non-entente, il ira en audience où la question légale sera là, par contre, primordiale.

Par ailleurs, plusieurs indices laissent entendre la possible existence de pratiques peu orthodoxes de la part de Luc1, en particulier en ce qui concerne son entreprise, ce qui pourrait expliquer son malaise. Un lien entre ses gestes troubles et les irrégularités de procédures de Luc1 exprimées par Med5 et Jane2 semble ainsi plausible. Tout porte à croire que ces indices permettent à Med5 et Jane2 d'insister avec beaucoup d'assurance sur les avantages pour Luc1 d'un règlement en conciliation.

Les gestes de malaise de Luc1 ne sont pas prolongés par des marqueurs d'écoute chez ses interlocuteurs malgré leur grande visibilité : par exemple, on ne lui propose pas d'eau ou de prendre une pause. Son malaise reste donc en suspens, non reconnu, peut-être tout de même écouté. Med5 et Jane2 semblent avoir choisi de ne pas les relever, voulant sans doute épargner à Luc1 de perdre la face, non seulement ici, mais surtout en audience. Ils vont finir par le convaincre de boucler le dossier en conciliation. Les participants vont régler au plus vite le différend, sans tenir compte verbalement des expressions non verbales de Luc1, privilégiant l'évocation de ses irrégularités administratives sur les manifestations physiques de son malaise.

On remarque donc une écoute a priori très sélective des enjeux clés en vue de la résolution possible du différend. Cette écoute est concomitante à une absence de marqueurs d'écoute toute aussi appliquée pour tout élément semblant bloquer la voie vers l'entente. La

particularité de cette médiation est qu'elle concerne un citoyen qui est avocat, donc familier des termes juridiques et du milieu lui-même, tandis que la représentante de l'institution n'est, pour une fois, pas avocate (ce qui est rare, dans mes données).

Dans les deux cas précédents, il était question de citoyens qui réclamaient de l'argent à l'institution, alors qu'ici la doléance est toute autre : l'institution sollicite le remboursement d'un trop payé. Elle réclame le trop-perçu d'aide financière octroyée à Luc1 qui a démarré une entreprise après quelques mois sur l'aide sociale, sans avoir déclaré ce changement de situation à l'institution. Cette médiation est relativement courte (36 minutes) et se termine par la signature d'une entente.

5.3.1 Présentation du processus

La représentante de l'institution est déjà installée à la table, le médiateur attend avec elle dans la salle. Luc1 entre (ligne 3) et la séance débute avant même que Luc1 ne soit assis.

- 1 Med5 Dans ce dossier-là, le monsieur est requérant et monsieur est procureur. ((Rires))
2 Med5 C'est rare j'ai jamais vu ça.
3 (3.0) ((Luc1 entre))
4 Alors bonjour, Med5, conciliateur, assoyez-vous ((ils se serrent la main))
5 (0.5)
6 Med5 Madame Jane2
7 Jane2 Bonjour ((Jane2 et Luc1 se serrent la main, Luc1 s'assied))
8 Med5 Représente l'institution
9 Jane2 Bonjour, enchantée
10 Med5 Vous connaissez nos observateurs,
11 Luc1 **Oui**
12 Med5 Qui vous ont rencontrés, qui vont ont bien expliqué le processus et le fait que
13 vous êtes bien libre de — de-vouloir ou de ne pas vouloir participer à cet élément-
14 là. (.) Alors (1.0) j'ai cru constater que vous étiez le requéreur, mais que vous étiez
15 également procureur.
16 Luc1 ((hoche la tête, puis)) **C'est exact**

Med5 ne perd pas de temps, et commence la séance avant même que Luc1 ne soit installé. Luc1 se distingue plus par ses gestes que ses paroles. Il répond aux présentations en serrant la main des autres participants. Nous verrons que, le plus souvent, il répond par oui (ligne 11) ou non, ou de manière concise (« **c'est exact** », ligne 16). Il ne fait donc exister ce qui a été exprimé auparavant par ses interlocuteurs que très minimalement, à moins qu'une raison pratique soit en

jeu. D'autres traits importants de Luc1 apparaîtront dès qu'il aura l'occasion de s'exprimer verbalement. Comme nous avons pu le remarquer dans les précédents cas, les premiers moments sont souvent assez révélateurs de l'éthos des participants.

Par exemple, on remarque tout de suite que le médiateur est volubile et quelque peu amusé par la profession de ce médié, qui s'avère être avocat (ligne 1, 14, 17, 23, etc.). Il va donc commencer la séance en plaisantant sur ce sujet. L'humour a, en effet, tendance à détendre l'atmosphère, ce qui peut se révéler très utile dans des cas où les citoyens sont intimidés par le contexte administratif ou juridique qu'ils ressentent en entrant au sein de l'institution.

Dans le prochain extrait, Med5 va à nouveau faire allusion à la profession de Luc1 (ligne 17 « OK, donc aujourd'hui, vous êtes pas, vous êtes pas procureur de monsieur Luc1 »). Le médiateur va ainsi faire *survivre* cette caractéristique de Luc1 tout au long de la médiation. À certains moments, elle permettra de faire des raccourcis explicatifs ; à d'autres, elle contribuera à créer une certaine connivence avec le participant (ils travaillent tous les deux dans le milieu juridique) ; et enfin à d'autres, elle servira de balise (ou de rappel à l'ordre légal) quand le participant sera perçu comme sortant de la voie « raisonnable » de négociation. Dans bien des cas, nous allons voir que l'agentivité du statut de Luc1 va fonctionner comme un marqueur d'écoute chez Luc1. D'emblée, le médiateur fait savoir qu'il est au courant du statut professionnel du citoyen. Les deux individus vont se servir de cette information qui résonnera tout au long de la séance.

17	Med5	OK, donc aujourd'hui, vous êtes pas, vous êtes pas procureur de monsieur Luc1
18	Luc1	Non
19	Med5	Vous êtes pas deux personnes
20	Luc1	Non
21	Jane2	((pouffe de rire))
22	Med5	Alors vous êtes le requérant qui se représente lui-même et vous avez l'avantage de
23		connaître le droit, tant mieux.

Ici, le médiateur jauge la familiarité de Luc1 avec la médiation. Luc1 écoute-t-il *comme il le faut* pour une médiation ? Quelle partie de Luc1 est présente, l'avocat ou le citoyen, ou les deux ? On note que Med5 ne vérifie pas si Luc1 connaît le processus de la séance dans laquelle ils sont engagés. La réaction amusée de la représentante de l'institution (ligne 21) marque une écoute qui prolonge l'enthousiasme amusé de Med5. À l'inverse, Luc1 semble garder une

certaine réserve et ne fait exister que modérément l'humour que tente d'exprimer le médiateur, sans l'augmenter, en acquiesçant laconiquement aux deux questions que le médiateur lui pose (ligne 18 et 20 « non »).

Med5 semble se réjouir à l'idée de cette médiation avec un citoyen qui « se représente lui-même et [qui a] l'avantage de connaître le droit, tant mieux » (lignes 22-23). Tout en présentant la situation, Med5 la commente en même temps, s'offrant tous les rôles de la conversation à la fois. Il fait sur-exister ce dont les documents l'ont informé, à savoir la fonction d'avocat du citoyen. Cette information va, en quelque sorte, teinter la séance.

5.3.2 Présentation des doléances

Dès la deuxième minute, le médiateur présente une caractéristique de la médiation (sa confidentialité) et les doléances à l'ordre du jour, sans laisser la parole aux autres participants et sans s'assurer que ce qu'il déclare est bien compris ou accepté par Luc1 ou Jane2. Med5 poursuit donc ici son auto-conversation teintée d'humour, où il tient pour acquis que Luc1 connaît le dispositif de conciliation (« Je ne vous expliquerai pas ce que c'est une séance de conciliation ni le fait que c'est confidentiel et que si jamais ça allait en audience parce qu'on ne réglerait pas [...] », lignes 23-26). C'est donc une présentation du dispositif de médiation, où Med5 explique qu'il ne va pas expliquer, tout en expliquant quand même sommairement le processus.

- 22 Med5 Vous êtes une personne. Alors vous êtes le requérant qui se représente lui-même
23 et vous avez l'avantage de connaître le droit, tant mieux. Je ne vous expliquerai
24 pas ce que c'est une séance de conciliation, ni le fait que c'est confidentiel et que
25 si jamais ça allait en audience parce qu'on ne réglerait pas, euh... ça ne serait pas
26 moi qui va vous entendre en audience parce que euh c'est confidentiel et c'est
27 d'autres juges que moi qui vous entendraient. Alors, euh bon
28 (.)
29 Med5 Sur ce euh, euh, on a euh, deux, deux questions à régler, la première c'est c'est le
30 premier, la première embuche qui précède la discussion de de la décision sur
31 ((lève des papiers)) l'annulation ((presque une interrogation, il regarde Jane2)) et le
32 hors délai.
33 Jane2 Ouais

Il se trouve que Luc1 a justement une question sur la procédure, qu'il posera plus loin (ligne 50), faute d'avoir eu l'occasion avant. En effet, Med5 semble a priori peu à l'écoute des deux autres participants, comme on a pu déjà le remarquer avec l'arrivée de Luc1.

Ici, je me permets d'explicitier les deux parties du dossier que les participants ont à traiter : d'une part, Luc1 veut annuler la demande de remboursement que lui réclame l'institution tandis qu'un second volet du dossier concerne une réclamation de poursuivre l'aide financière qui s'était arrêtée, une réclamation que Luc1 n'a pas déposée dans les délais, rendant cette demande a priori irrecevable. La session va essentiellement se centrer autour de la première demande (d'annulation du remboursement). Tout ceci est détaillé dans les lignes 29 à 46.

- 34 Med5 Euh, y a une décision sur l'annulation. (.) et il y a une décision sur le la réclamation,
35 qui sont tous les deux la même journée.
- 36 Jane2 **Exactement**
- 37 Med5 OK. (2.0) ((regarde ses papiers)) La première, euh c'est celle qui était au dossier, c'est
38 celle qui est sur l'annulation de l'aide, en raison de l'absence à une entrevue. (.5) ça a
39 dépassé le délai de 90 jours, euh requis par la loi, et eux, ils vous ont dit que=
40 Jane2 ((constatant que Luc1 est perdu dans ses papiers, Jane 2 lui passe un document, elle
41 parle très bas)) XXX pas au dossier.
- 42 Med5 =le recours était irrecevable, euh, parce que vous étiez pas à l'intérieur du délai.
43 Donc cette partie-là en tant que telle, il faudrait voir les raisons pour lesquelles vous
44 étiez, euh vous étiez pas présent à ce moment-là, où vous avez porté votre recours
45 hors du délai, avant d'étudier la question de la réclamation de 9 448 pour
46 comptabilisation d'un revenu (.) et frais de 100 \$ de [fausse déclaration
47 Luc1 [((s'éclaircit la voix))
48 (2.0)
49 ((Med5 s'apprête à parler, ouvre les bras))
- 50 Luc1 **Question** ((fait des gestes avec les mains)). C'est deux dossiers différents (.) ou c'est
51 l'un
- 52 Jane2 C'est le même
- 53 Luc1 (.) En fait si même si la, la, la révision ((regarde le document devant lui)) du retard
54 enclenche automatiquement l'annulation complète de, de, de l'ensemble en fait du
55 9 948 ou c'est deux...
- 56 Jane2 **OK** ((petit rire))
- 57 Med5 Non
- 58 Jane2 **Je vais partir [du début**
- 59 Med5 [Non ce euh, en terme [...]

Comme on le constate, le médiateur commence par exposer les faits, des faits que Jane2 va confirmer (« **Exactement** », ligne 36), prolongeant ainsi, par son écoute, l'existence de ces

faits dans l'échange. Elle remarque, par contre, que Luc1 ne suit pas et, se faufilant entre deux prises de parole du médiateur, tend un document à Luc1 en lui expliquant qu'il ne figure pas au dossier. Jane2 veille à ce que Luc1 suive (écoute), contrairement au médiateur, qui semble finalement peu soucieux de cet aspect pourtant assez crucial du processus.

Le document lu, Luc1 s'exprime enfin à la ligne 50. Après avoir laissé planer deux secondes de silence, et au moment où Med5 s'apprête à reprendre la parole (((Med5 s'apprête à parler, ouvre les bras))), ligne 49), il se lance.

Ce petit moment de désordre conversationnel est annonciateur de bien d'autres moments semblables qui impliquent le silence, soit entre des prises de parole ou bien pendant les prises de parole de Luc1. Il se produit une rupture de la cadence dans les interactions et un déphasage de l'écoute et des voix, les interlocuteurs semblant perdre ainsi quelque peu leurs repères. À plusieurs reprises, les interactions ont ainsi tendance à ralentir et parfois un malaise semble s'installer. Luc1 est à l'origine de l'essentiel des ruptures de cadence dans cette séance, que ces ruptures soient intentionnelles ou non. On ne peut que constater comment ces silences déséquilibrent le déroulement des interactions tant elles sont inhabituelles dans notre quotidien. Toujours est-il que ces ruptures de cadence et les silences qui les accompagnent semblent constituer, pour Luc1, une manière de *se faire écouter* dans la mesure où il en est l'auteur (conscient ou inconscient).

Luc1 s'exprimera, tout au long de la séance, de manière minimale. Ainsi, dans l'extrait qui nous intéresse, il demande la parole en un mot, allant à l'essentiel (« Question »), ligne 50, quand il aurait pu dire « J'ai une question » par exemple. La question qu'il pose est en lien avec ce que le médiateur vient de dire (lignes 42-46) et ce qu'il a mentionné vingt lignes plus tôt (de la ligne 29 à 32 lorsqu'il avait déclaré « Sur ce euh, euh, on a euh, deux, deux questions à régler, la première c'est — c'est le premier, la première embûche qui — qui précède la discussion de — de la décision sur ((lève des papiers)) l'annulation ((presque une interrogation, il regarde Jane2)) et le hors délai »). On remarque ici deux choses. Premièrement, Luc1 ne connaît pas si bien que ça le fonctionnement de la procédure, mais on note qu'il semble écouter attentivement, contrairement à son interlocuteur qui prend pour acquis que Luc1 est familier de ces procédures.

Luc1 veut savoir si le hors délai d'une partie du dossier entraîne l'annulation de tout le dossier, comme il va le demander des lignes 53 à 55. Luc1 est déjà engagé dans la recherche d'une résolution et donc d'une issue au différend qui l'oppose à l'institution. Il pratique une écoute stratégique centrée sur son objectif de résolution du problème auquel il se retrouve confronté. Alors que nous avons vu que d'autres médiés participent au processus de médiation pour pouvoir essentiellement s'exprimer et faire entendre leurs doléances (c'est le cas, par exemple, de Doug1), Luc1 semble dès le départ orienté vers la résolution du différend qui l'oppose à l'autre partie. En somme, Luc1 n'est pas campé sur une position, mais cherche intensément une issue cohérente avec ses intérêts (matériels). Il est déjà engagé dans la recherche de solution.

Le marqueur d'écoute de Jane2 ne révèle cependant pas la même chose. Lignes 56 et 58, on note ainsi qu'elle fait surtout exister la confusion qu'elle perçoit dans l'intervention de Luc1. Elle reçoit la demande d'explication de Luc1 avec un « Ok » (ligne 56) accompagné d'un petit rire, qu'on peut entendre comme une marque d'étonnement sur le manque de compréhension de son interlocuteur du dossier. En effet, ligne 58, elle propose de reprendre l'explication (« **Je vais partir [du début]** »), ce qui, à la suite du rire, peut s'entendre comme menaçant la *face* de Luc1, celui-ci étant implicitement présenté comme celui qui ne comprend pas ce qu'il devrait a priori comprendre, étant donné son statut d'avocat. Son rire peut donc être interprété comme indélicat, voire sardonique, comme si Jane2 réagissait au trou d'information et de connaissance que vient de dévoiler Luc1.

La réponse de Jane2 s'inscrit donc dans un mouvement de réparation de cette déficience, une réparation teintée de surprise (le rire) qu'on peut imaginer peu flatteuse pour Luc1. Or, on a vu que Luc1 semble essentiellement poser des questions pour voir ce qu'il peut trouver comme solution (qui lui soit convenable). Il semble, en fait, avoir saisi la situation générale. Sa question et la remarque qui suit peuvent être perçues comme des signes de mauvaise foi ou de naïveté aux oreilles de Jane2, mais elles restent a priori légitimes et représentent des marqueurs d'une écoute interprétative fine : non seulement Luc1 écoute, et raisonne, mais il tente de faire exister et même de construire à partir de ce que déclare Med5, faisant fi du rire de Jane2. Il choisit, en effet, de ne pas relever le rire de cette dernière, en ne produisant pas de marqueurs d'écoute remarquables en réaction à ce rire.

Med5 ne laisse cependant pas la parole à Jane2, laquelle aurait pu s'expliquer directement avec Luc1, comme il est généralement souhaité dans ces cas, lorsque le médiateur constate qu'il n'y a pas de raison d'intervenir. Peut-être a-t-il entendu le ton légèrement surpris et même narquois de Jane2, et qu'il s'interpose donc pour assurer une explication plus impartiale. Toujours est-il qu'il explique avec plus de précision la procédure, revenant peut-être sur sa supposition de départ, à savoir que Luc1 est avocat et connaît donc forcément le processus.

59 Med5 Non ce euh, en terme procédural, non parce que euh y ont rendu la décision, au
60 fond, en révision, donc cette décision-là, ce que nous, on a à réviser par rapport à
61 l'autre, à celle de l'annulation, c'est leur décision qui dit que la demande de
62 révision est irrecevable. Donc celle-là est irrecevable ((tapant sur un document)),
63 celle-là, ils ont rendu la décision
64 Luc1 OK
65 Med5 et nous avons le pouvoir de l'analyser
66 Luc1 OK
67 Med5 mais le seul pouvoir que nous, on a au tribunal par rapport à la décision
68 d'annulation, c'est par rapport au fait qu'elle est jugée irrecevable. Tout ce qu'on
69 pourrait faire, si vous allez en audience et que le tribunal décidait qu'ils ont pas
70 rendu la bonne décision, cette décision est - est irrecevable, c'est de retourner
71 l'annulation à la révision pour qu'ils se prononcent, sur l'annulation. Là ils ne se
72 sont pas prononcés sur l'annulation. Ils ont dit, votre recours est irrecevable, sur
73 l'annulation. Alors c'est deux choses différentes.
74 Jane2 Pour faire de XX sur ce que dit monsieur le juge vient de dire, disons que s'ils
75 retournent à la révision, pour réviser l'annulation, **il reste quand même que vous**
76 **étiez absent à l'entrevue, fait que ça, c'est inscrit dans la loi, là.**
77 Luc1 **Oui**
78 Jane2 Donc, dans le règlement aussi
79 Luc1 **OK**
80 Jane2 Fait que probablement que **ce que je veux dire, c'est que l'annulation serait**
81 **probablement maintenue en révision**
82 **((Luc1 hoche la tête en acquiescement)) (.5)**
83 Med5 mais, a euh on essaie en — en conciliation, euh, euh, de simplifier les choses, on
84 peut essayer de s'entendre sur l'ensemble des deux décisions puis on verra ce
85 que ça donne, si on arrive à un règlement sur l'ensemble des deux, ben, tant mieux,
86 puis, on ferme tout ça. ((mouvement des mains)) (.) sinon, ça va en audience,
87 comme c'est votre droit le plus strict devant d'autres juges que moi.
88 ((Luc1 acquiesce de la tête))

Comme on le constate, le médiateur se lance dans une observation quelque peu alambiquée (lignes 59 à 63), mais peut-être aussi plus recevable pour Luc1 que ne l'aurait été une explication de Jane2, puisque son rôle le veut a priori impartial. Luc1 acquiesce bonne réception de l'explication sans rajouter autre chose, tandis que Jane2 reformule les propos de Med5 (lignes 68-69). On note toutefois qu'elle en profite pour glisser son point de vue (« **ce que je veux dire, c'est que l'annulation serait probablement maintenue en révision** », lignes 80-81).

Ce faisant, Jane2 fait exister un peu plus ce que Med5 vient d'exprimer, mais le prolonge en y ajoutant ce à quoi elle tient et qui lui apparaît important dans les propos exprimés. Elle adopte ainsi une approche argumentative, peut-être en écho à son interlocuteur avocat. En effet, elle va isoler ce qu'elle présente comme la faute de Luc1 (« **il reste quand même que vous étiez absent à l'entrevue, fait que ça, c'est inscrit dans la loi, là** », ligne 75-76) pour ensuite mettre en parallèle la loi (vocabulaire d'audience) et les règlements (au sens de règlements de conflits, vocabulaire de conciliation). Ce qui s'applique par la loi en audience s'applique en conciliation par les règlements. Elle tente ainsi de faire comprendre à Luc1 qu'il n'obtiendra sans doute rien de plus en audience.

On note, par ailleurs, que Luc1 continue de répondre en monosyllabes (« oui », ligne 77, « ok », lignes 64, 66, 79). Il laisse parler ses interlocuteurs et ne fait finalement exister que très minimalement leurs propos. Ainsi, il génère la parole puis reste en retrait et écoute les explications et conseils de ses interlocuteurs. En somme, la situation a été décrite et, désormais Luc1 a cerné les limites de ses actions, en écoutant Jane2 et Med5.

Ce qui transparaît jusqu'à présent dans cette médiation, c'est la volonté partagée de mettre les éléments du dossier à plat et d'explorer la possibilité d'un terrain commun. Dans ce sens, il semblerait que la trajectoire d'écoute ici est partagée et que les interactions pouvant faire dévier la séance sont, pour l'instant, ignorées, ou réduites. On détecte de nombreux marqueurs d'écoute témoignant d'une volonté d'efficacité et de collaborer, ou de converger vers un objectif commun comme les hochements de tête de Luc1, aux lignes 82 ou 88 ; ou encore lignes 74 à 76 lorsque Jane2 prolonge ce que dit le médiateur concernant la médiation.

Inversement, là où l'on pourrait s'attendre à des marqueurs d'écoute, dans une conversation entre amis par exemple, ici il n'y en a pas. Par exemple, on constate que Luc1 ne

réagit pas aux signes négatifs (ricanements) qui émergent de la conversation, ou bien encore le médiateur et Jane2 ne réagissent pas à Luc1 quand il rougit ou agite les mains. On croirait presque qu'ils ont conclu un accord tacite de ne pas faire exister toutes ces expressions non verbales et ces gestes.

5.3.3 Discussion et « plaidoirie » de Luc1

Une nouvelle étape de la session de la médiation s'ouvre donc, durant laquelle Luc1 propose de présenter son cas :

- 90 Luc1 XX sur l'autre, en fait, pour le montant
91 Med5 Oui
92 Luc1 Où en fait par une explication un peu du- du- de - ((mouvement des bras)) de ma -
93 mon - (.) **de l'ensemble de mon — mon œuvre professionnelle**
94 Jane2 **C'est ça. Si je peux me permettre de repartir du début** parce que c'est sûr que moi
95 **le dossier je l'ai lu de A à Z**, où est-ce que je suis un petit peu curieuse, c'est que
96 dans votre demande en 2014, vous parliez de syndic de faillite, puis, tsé, vous
97 comprenez ((elle ricane)) puis là, après ça euh, en 2016 ça ressort que vous êtes
98 encore en pratique, donc euh (.) [XX qu'est-ce qui s'est passé entre les deux
99 Luc1 [XX en fait, j'ai pas fait faillite, c'est euh, c'est le syndic de
100 faillite oui, mais c'est une, euh, une euh mmm proposition de — du consommateur¹⁶
101 Jane2 Ah, c'est ça ce que je pensais, OK
102 (.)
103 Luc1 Qui- qui XX-
104 Med5 **Donc en 2014, vous êtes déjà procureur**, vous avez fait une offre de XX qui a été
105 acceptée.
106 Luc1 Oui
107 Med5 ((laisse les mains)) et, euh, y a pas eu de faillite
108 Luc1 Non

Ligne 92, Luc1 annonce qu'il va leur décrire son historique professionnel pour expliquer sa situation actuelle. Étrangement, Jane2 le coupe et axe la conversation dans une direction qu'elle doit avoir choisie depuis la ligne 58. Elle emploie, en effet, le même début de phrase (ligne 94 « **repartir du début** » et ligne 58 « **Je vais partir [du début]** »). Il est peu surprenant que les représentants des institutions adoptent des tournures de phrase type. Dans une autre médiation, Jane2 déclare également « **le dossier moi je l'ai lu de A à Z** », une expression qu'on

¹⁶ Une proposition de consommateur est une offre que vous faites à vos créanciers dans le but de régler vos dettes (<https://www.educaloi.qc.ca/capsules/la-proposition-de-consommateur>).

retrouve ici lignes 94-95. Cependant, ce qui est intéressant c'est qu'ici Jane2 coupe la parole pour « forcer » son choix de déroulement, préférant son ordre à celui que propose Luc1.

Tout se passe un peu comme si elle craignait de ne pas pouvoir entendre les réponses qu'elle souhaite avoir. L'interruption de Jane2 semble a priori un peu brutale et agressive. Elle commence en répondant « **C'est ça** » (ligne 94) à la proposition de Luc1, puis elle lui fait savoir qu'elle maîtrise le dossier (« **le dossier moi je l'ai lu de A à Z** »), se disant curieuse, et termine en ricanant. On remarque que Luc1, pour sa part, ne fait exister que le fond de ce qu'elle exprime, et ne répond donc qu'à sa question. Il semble ainsi rester sourd au reste de l'intervention de Jane2, évitant tout ce qui serait susceptible de faire dérailler la discussion et qui serait donc inutile pour arriver à une entente.

Le médiateur reformule les propos qui viennent d'être exprimés, comme pour faire un état des lieux de la situation. Il rajoute (ligne 104) : « **Donc en 2014 vous êtes déjà procureur [...]** » ce qui ralentit le processus et rappelle à Luc1 son statut, alors que les deux parties tentent maladroitement d'avancer, en s'écoutant tant bien que mal. L'effet de diffraction des interventions de Med5 n'enraye toutefois pas le processus de médiation, mais assure les acquis de la discussion, au fur et à mesure. On peut se demander pourquoi Med5 insiste tant à rappeler à Luc1 son statut d'avocat, et ici en particulier.

Luc1 va entamer une seconde tentative de prise de parole et manifester à nouveau une stratégie pour se faire écouter. Il se permet une seconde de silence avant de commencer, puis s'éclaircit la gorge, attend encore une seconde et se lance enfin dans la situation de ses comptes avec force gestes de bras et de mains. Cette fois, il semble employer une technique fondamentalement juridique, celle de la plaidoirie (à partir de la ligne 112), faisant ainsi exister, incarnant même le portrait que Med5 avait fait de lui 90 lignes plus tôt : « **Alors vous êtes le requérant qui se représente lui-même** » (ligne 22).

107	Med5	((baisse les mains)) et, euh, y a pas eu de faillite
108	Luc1	Non
109		(.)
110		((Med5 tape les mains sur la table, suivi de Jane2))
111		(1.0)

112 Luc1 Hum ((éclaircit sa gorge)) (1.0) en fait pour la - cette période-ci ((délimite avec les
113 mains sur le papier en face de lui)), après ça je pense, je vas le faire en deux
114 étapes, (.), donc cette période-ci (.) et comment j'suis t'arrivé ensuite ((mouvement
115 de mains)) au niveau professionnel à arriver dans cette - cette situation-là, pendant
116 cette - cette période-là. ((se touche l'œil droit)) (1.0) euh, donc du 11 septembre
117 2014, je crois ça c'est les dates euh, qui sont au 30 décembre 2015 ((regarde ses
118 papiers et chausse ses lunettes, jusque-là posées sur sa tête, puis les replace sur sa
119 tête)). Tous les revenus qui ont été déposés (0.5) dans mon compte de banque, euh,
120 que vous vous mentionnez ((mouvement de la main gauche qui écrit en l'air)) avec
121 les compagnies [extérieures et tout

Luc1 ne cherche pas à se défilier. Il écoute et répond lentement, mais résolument aux questions de ses interlocuteurs. Au fur et à mesure, il impose une écoute et un débit de parole et d'échanges, ralenti par ses gestes et silences, régulant l'écoute de ses interlocuteurs. La force d'incitation à l'écoute de Luc1 est remarquable : méthodiquement, il revient à son intention première, malgré la résistance de Jane2 qui l'a interrompu. Il redirige ses interlocuteurs sur l'écoute du récit de son « *œuvre professionnelle* » (ligne 93) et ce, à partir de la ligne 112. Ayant l'attention de son auditoire, il va poursuivre sa stratégie d'incitation à l'écoute tout au long de ses prochaines prises de parole.

Les gestes de Luc1 sautent aux yeux. Il est très agité, remplaçant sans cesse ses lunettes, faisant de grands mouvements avec ses mains et rougissant vivement par moment, ici et tout au long de la séance. Aucun de ses interlocuteurs ne relève cependant ses maladresses ou ne propose de faire une pause ou encore de lui demander comment il va. On ne détecte aucun marqueur d'écoute témoignant d'une attention à ces gestes. Pourtant, il semble à plusieurs reprises particulièrement troublé, voire au bord d'un malaise. On ne peut qu'imaginer qu'ils cherchent à le préserver, à ne pas lui faire perdre la face. Cette non-écoute verbale des gestes de Luc1, que je ne peux spéculer que comme intentionnelle, permet aux participants de se concentrer sur la recherche d'un terrain commun. Luc1 et Jane2 œuvrent dans le même sens, celui de leurs intérêts et non de leurs positions. Le fait de ne pas faire exister (et même de taire) ce que Luc1 exprime physiquement *simplifie* les échanges et les place dans un mode de négociation résolument distributive. On pourrait donc parler d'une surdité intentionnelle de Med5 et Jane2 face à « l'incontinence gestuelle » de Luc1. Nous verrons plus tard comment les

gestes de Luc1 ne sont peut-être pas complètement ignorés après tout, mais incorporés dans un discours plus général.

En plus de la particularité de ses gestes, Luc1 parle lentement, fait de très nombreuses pauses dans son discours et ne semble pas s'exprimer avec beaucoup d'aise. Il présente sa situation, de manière organisée, comme s'il plaidait (« [...] je vas le faire en deux étapes [...] », ligne 113). Sa stratégie d'incitation à l'écoute semble cependant efficace. Il sera interrompu à quelques reprises pour des demandes de précision sur la nature de ses comptes et les mouvements d'argent, autant de marqueurs d'écoute très dirigée sur certains points du dossier. On voit Jane2 manifester une écoute de soutien avec des « Mmm » (lignes 122, 124, 131, 137). Elle n'intervient vraiment qu'à partir de la ligne 141, où elle se montre encore une fois peu cordiale, voire peu sympathique (à ligne 149, elle ricane à nouveau), sans que Luc1 n'exprime une quelconque réaction à son endroit.

- 122 Jane2 Mmm
- 123 Luc1 Euh c'est, en fait c'est des- des - des -des revenus qui appartiennent à BRAQUO.
- 124 Jane2 Mmm
- 125 Luc1 BRAQUO.Inc qui est une (1.0)
- 126 Med5 Et votre compte en fiducie ?
- 127 Luc1 Non (.) compte personnel
- 128 Med5 [Et ?
- 129 Luc1 [Et les paiements de BRAQUO tombaient, allaient dans (.) mon compte personnel.
- 130 (1.0)
- 131 Jane2 Mm
- 132 Luc1 Euh (.5) donc durant cette période-là, je n'ai reçu aucun — aucun revenu personnel
- 133 ou de de quelque façon que ce soit (.) autre que — ((mvt de mains)) autre que la
- 134 sécurité du revenu. (.5) J'ai les- les- les factures, les- ((tourne les pages devant
- 135 lui)) les euh, relevés de compte pas pour l'ensemble, mais juste pour ((signe de
- 136 main qui indiquent des lignes ou points différents)).
- 137 Jane2 Mm
- 138 Luc1 XPION pour ESME pour MARCIER (.) et ((organise les papiers)) qui démontrent en
- 139 fait que c'est BRAQUO Inc qui recevait, qui- qui- qui (.) facturait ((mvt de bras))
- 140 (.)
- 141 Jane2 Mais BRAQUO.inc ça c'était vous, ça c'est votre-
- 142 Med5 Est-ce qu'y a d'autres, euh-
- 143 Luc1 Oui [y a oui
- 144 Med5 [Est-ce qu'y a d'autres gens dans BRAQUO Inc. que vous ?
- 145 Luc1 Oui
- 146 Jane2 OK. Mais y pas un compte de banque d'entreprise ?
- 147 Luc1 Non ((secouant la tête))

148 ((Jane2 fait une mine un peu surprise, Luc1 tape ses mains sur la table doucement))
149 Jane2 OK (.), continuez ((elle ricane et fait un mouvement de la main qui indique de
150 continuer))

Med5 et Jane2 questionnent Luc1, ce qui est légitime de la part de Jane2, mais peut-être plus surprenant de la part de Med5 (lignes 126 et 144), vu sa position de médiateur. Par exemple, ligne 142, Jane2 pose une question qu'elle n'a pas le temps de finir puisque Med5 l'interrompt et reprend la question (lignes 142 et 144), ce qui n'est a priori pas directement de son ressort de médiateur (« *Est ce qu'il y a d'autres gens dans BRAQUO Inc. que vous ?* »). Il ne se limite pas à reformuler les questions de Jane2, qu'elle n'a même pas l'occasion de formuler, Med5 enquête ici plus qu'il ne facilite. Il pose des questions peut-être pour aider les parties à communiquer entre elles et à s'écouter, poussant Luc1 à divulguer plus d'informations sur BRAQUO, à brosser un portrait plus détaillé de son entreprise, pour que Jane2 entende mieux sa situation. Il prolonge donc ce qu'exprime Jane2, et parfois même la devance.

Penchons-nous plus spécifiquement sur l'écoute que se manifestent Luc1 et Jane2 l'un envers l'autre de la ligne 146 à 150. Luc1 répond très directement et clairement à la question qui lui est posée. Or comme nous le savons, la médiation ne se centre pas sur la légalité des actes, mais sur les intérêts des parties. Les pratiques commerciales de Luc1 semblent peu claires et semblent surprendre Jane2, qui se met à ricaner. On comprend ici que la situation légale de Luc1 n'a pas l'air transparente et que la conciliation est sans doute une meilleure arène de règlement de ce différend (pour les intérêts de Luc1, en tout cas). Ce sentiment se confirme plus tard lorsque Luc1 sera amené à avouer d'autres pratiques douteuses. Jane2 a déjà fait comprendre à Luc1 qu'il ne gagnera rien à passer en audience (« *fait que probablement que ce que je veux dire, c'est que l'annulation serait probablement maintenue en révision* », lignes 80-81), ce que semble entendre Luc1 puisqu'il hoche la tête en acquiesçant (ligne 83). Luc1 comprend les limites de son terrain d'action, en faisant exister au minimum ce qui vient d'être exprimé.

Dans le prochain extrait, Luc1 va enrichir sa stratégie pour se faire écouter avec de nouveaux éléments. Il continue ici de livrer sa plaidoirie en décrivant son parcours professionnel, un récit empreint de pathos et d'allusions à ses difficultés.

169 Luc1 Toujours en conformité, et j'ai euh (1.0), j'ai été chercher un MBA pendant,
170 pendant cette période-là. XX les études aussi, mais c'était pour me donner plus
171 d'outils, euh (0.5) et surtout parler le MBA qui, parler le même langage que les, mes
172 clients

173 Jane2 mm

174 Luc1 Des institutions financières
175 (1.0)

176 Med5 Un masters en business administration
177 ((Jane2 pouffe de rire, Luc1 sourit))
178 (2.0)

179 Luc1 Euhm (1.0) donc, chez DAMARTIN et euh je commençais dans les- les- la dernière
180 année avoir fait le tour de- de- du champ de pratique et commencé un peu à- ((fait
181 des gestes avec sa main)) (1.0) à me dissocier de- de- de- de cte milieu-là que je
182 trouvais (1.0) moins plaisant pour moi (0.5) donc j'ai commencé avec DAMARTIN
183 à (.) essayer de travailler sur un doctorat (1.0) pour les institutions financières (.)
184 spécialisées sur les coopératives, qui était sup- pour être financé par DAMARTIN,
185 mais qui à la dernière minute, suite à une restructuration interne où cqui ont coupé
186 des postes, y ont dit « Luc1, on peut pas te (.) on peut pas te financer » ((soupir)) et
187 j'ai décidé de partir un an (.) pour rentrer un an pour rentrer au doctorat. Pendant
188 cette année-là (.5) ils ont coupé mon poste. (.5) J'ai arrêté (.) en fait pendant cette
189 année-là j'a- j'avais des sous en banque et j'ai vécu là-dessus, mais lorsqu'ils ont
190 aboli mon poste chui tombé à zéro. (.5) hum, c'est là que- (1.0) puis (.) c'était dans
191 la même période où ce que ((mouvement des mains)) je- je- j'allais, en fait, j'ai
192 décliné au ((fait un geste plongeant de sa main, jusqu'en dessous de la table)) niveau
193 personnel et euh ((rougit et fait gestes des mains)) confiance en moi

194 Jane2 Mm

195 Luc1 Et l'ensemble de (.) ((ramène ses mains ensemble)) donc (.5) j'ai essayé, puis même
196 pendant toute la période, j'ai- j'ai travaillé très fort à essayer de me trouver un emploi.
197 J'ai rencontré des gens ((gestes de mains)) je suis parti à l'extérieur pour avoir des
198 entrevues pour retourner dans le domaine euh (.) de la finance ou euh bancaire ((lève
199 la main vers le visage et rougit)) conformité, et euh ça déclinait, ça déclinait ((une
200 main dans l'autre puis lève une main et fait un geste de la plonger de haut en bas))
201 puis j'avais pas, j'avais absolument pas de- de- je comprenais pas de un pourquoi que
202 (0.5) j'ai compris par la suite, c'était mon attitude et et ma drop ((mvt mains)) qui
203 étaient euh (1.0) mal perçus ou qui qui je- je ne véhiculais pas devant les-
204 Med5 Oui oui, la vie nous fait des jambettes, des fois qui nous débalencent ((Luc1 le
205 regarde une main sur la bouche et très rouge)) (.5) -

Luc1 ne manifeste pas verbalement d'émotion, il n'exprime aucune frustration ou colère quand Jane2 ricane. En revanche, on sent qu'il cherche à attirer la sympathie de ses interlocuteurs en décrivant son parcours professionnel. Ses auditeurs vont cependant s'avérer peu sensibles à son appel. Cette médiation se joue sur les arguments et non sur le registre des

émotions, comme c'est souvent le cas dans une négociation distributive. Ceci ne veut pas dire que les émotions n'existent pas (il n'y a qu'à voir les gestes de Luc1 ou le ricanement de Jane2), simplement elles s'expriment inégalement dans les marqueurs d'écoute, ou d'une manière asymétrique et contenue chez certains participants.

Par exemple, quand Med5 prolonge et donne de l'ampleur aux propos de Luc1 (ligne 169, « j'ai été chercher un MBA [...] »), il le dit avec un ton amusé (« un masters en business administration ((Jane2 pouffe de rire, Luc1 sourit)) », lignes 175-176)). En riant, Jane2 s'aligne avec le médiateur, reconnaissant ainsi l'humour que ce dernier semble vouloir communiquer, tandis que Luc1 se contente de sourire des réactions de ses interlocuteurs. Tout se passe comme s'il comprenait que le meilleur moyen de ne pas faire subsister le constat de Med5 et le ricanement de Jane2 était de le laisser s'évaporer. Toute réaction à leurs commentaires insufflerait, au contraire, de la pertinence à leur propos, et risquerait de *donner du corps* à leurs réactions (ricanement), et peut-être de désaxer la médiation de sa trajectoire.

À aucun moment, Luc1 ne nie ses erreurs, il préfère détourner l'attention de ses interlocuteurs et leur faire entendre ses qualités. Il va cependant susciter très peu de sympathie pour les moments difficiles qu'il a vécus. Sans jamais mentionner de termes précis comme ceux de dépression, burnout ou crise, c'est avant tout par la lecture de ses gestes que l'on comprend qu'il est passé par des moments difficiles, sans qu'il n'en précise la nature. Il fait un ample geste du bras avec la main qui plonge sous la table en évoquant (ligne 201) que (« c'était mon attitude et et ma drop ((mvt mains)) qui étaient euh (1.0) mal perçus ou qui- qui je- je ne véhiculais pas devant les -»). Il semble donc s'arranger pour que son auditoire entende la détresse qu'il a vécue sans pour autant l'explicitier (problème de dépendance, dépression ?).

Coupant la parole de Luc1 alors que celui-ci est en pleine explication de sa détresse, Med5 déclare « Oui oui, la vie nous fait des jambettes, des fois qui nous débalencent » (ligne 203). Ce faisant, il fait certes exister la détresse qu'exprime Luc1, mais on note que le commentaire reste générique, ce qui a pour effet d'en baisser le volume, de le diluer. S'il reconnaît l'épisode chaotique de Luc1, cette intervention le banalise et lui donne une fin (il interrompt Luc1). L'épreuve qu'a vécue Luc1 est reconnue, sans plus. Luc1 poursuit sa biographie en avançant une nouvelle preuve de résilience :

204 ((Luc1 le regarde une main sur la bouche et très rouge)) (.5)
 205 Luc1 Et donc avec euh (.5) ((main l'une dans l'autre)) avec une collègue avocate qui
 206 était dans l'Ouest canadien ((se frotte l'arcade sourcilière)), on a décidé de partir
 207 BRAQUO Inc.
 208 Med5 OK
 209 Jane2 Là, on est rendu à quelle date, nous ? A peu près.
 210 (2.0)
 211 Med5 On est toujours en 2014 ?
 212 Luc1 Oui c'est en 2014 ((baissant la tête et le regard pour répondre, puis regardant
 213 Med5))
 214 Med5 kay ((Luc1 se frotte le nez avec la main))
 215 Jane2 Dans le fond-
 216 Med5 Donc BRAQUO, vous créez BRAQUO Inc.
 217 Luc1 Oui
 218 ((Jane2 fouille dans ses papiers))
 219 (.)

Comme auparavant, Luc1 regarde son interlocuteur, prend son temps avant de parler, puis explique les débuts de sa propre société BRAQUO Inc. En imposant une cadence plus lente et en faisant des pauses (ligne 204-205, par exemple), parlant peu, et réagissant aussi bien physiquement (lignes 204, 205, 206, 212, 214) que par la parole. Il répond à la question de Jane2 (ligne 212), après deux secondes de silence et une proposition de Med5, ligne 211. Luc1 prend un temps anormalement long avant de répondre. Il se limite à faire exister les propos des autres, n'offrant que le minimum de soutien (« oui » et « ok »). Il s'alimente des informations qu'il reçoit pour les renvoyer, de la manière la plus neutre possible, comme à la ligne 215 avec la date de 2014 ou encore quelques lignes plus loin, comme nous le verrons avec le mot « fardeau ».

Jane2 semble, quant à elle, demeurer dans une écoute engagée et directive : elle ne perd pas le fil, reste proche des faits pour se forger une idée plus précise du dossier, réclame des précisions, secondée par Med5, qui agit en écho (ligne 211) ou marquant la réception de ce qui vient d'être exprimé (lignes 214 et 216). Il double, en quelque sorte, les actes de parole et de reconnaissance d'écoute, produisant une mise au point du processus, d'une part, et prolongeant l'existence des propos de Jane2, d'autre part. Les propos de Jane2 gagnent ainsi en relief, leurs contours devenant plus nets, en quelque sorte. Ce « suivi » du médiateur est un accompagnement en parole, mais en écoute aussi. Il confirme que ce qu'il a entendu est bien ce que Jane2 entendait exprimer.

Par ailleurs, on note qu'aucun marqueur d'écoute d'empathie n'est détectable chez Jane2. Tout comme Luc1, elle semble centrée sur son objectif de trouver une entente et ne fait exister aucune information qui ne serait pas liée à cet objectif. Les déboires évoqués par Luc1 ne changent en rien l'entente qu'elle cherche à obtenir de sa part, d'autant plus qu'il semble au courant et apte à comprendre les enjeux à négocier. Elle écoute sans doute, mais se garde de produire un marqueur d'écoute à ce sujet.

Dans une certaine mesure, cette médiation apparaît comme très chorégraphiée. Les interlocuteurs accomplissent leurs rôles respectifs selon les règles de l'administration juridique, et ce presque mécaniquement, chacun ayant, semble-t-il, compris les intérêts qui sont en jeu dans la séance et comment parvenir à une entente. Si l'on reprend le schéma de la trajectoire d'écoute développée dans la médiation de Doug1, on constate ici qu'une majorité de marqueurs d'écoute ont une dynamique qui porte la discussion vers un terrain d'entente, chacune des parties ignorant le plus possible les éléments susceptibles d'obstruer le chemin conduisant vers la résolution du différend.

- 255 Med5 Oui, mais question qu'on heu eh, euh, il y a plusieurs questions qui me viennent
 256 en tête puis qui seraient pas utiles dans la conciliation, c'est mon autre rôle qui
 257 me- qui qui vient faire ressortir ces questions-là. Mais pour les bénéfices de la
 258 conciliation : Ces sommes-là qui étaient déposées dans BRAQUO, est-ce qu'elles
 259 étaient disponibles pour vous ?
- 260 Luc1 ((une main dans l'autre)) Non
- 261 Jane2 **Oui c'est ça ma problématique dans votre dossier, il y a deux problématiques**
 262 c'est que ((tapant sur les documents avec le bout des doigts)) premièrement c'est
 263 rendu dans votre compte à vous personnel à vous donc à la lumière de la loi et
 264 puis du règlement c'est qu'on en dispose librement parce que c'est dans votre
 265 compte ((Luc1 rougit, retire ses lunettes et se passe la main dans les cheveux
 266 replace ses lunettes sur la tête))
- 267 Med5 Oui, est-ce qu'il y a un empêchement légal à ce que vous puissiez disposer de ces
 268 sommes-là ((Luc1, un doigt sur la bouche, regarde Med5)) (.) C'est la question
 269 centrale ((Luc1 se croise les bras sur la table)) à laquelle le tribunal va avoir à
 270 répondre en audience (.) [fait que la le problème
- 271 Luc1 [XXXX
- 272 Med5 Fondamental là
- 273 Luc1 La réponse c'est non ((hochant la tête))
- 274 Jane2 Y a ça, puis l'autre chose c'est que BRAQUO Inc. Vous, vous êtes, j'imagine actionnaire-
- 275 Luc1 Actionnaire ((se soutenant le menton))

276 Jane2 Actionnaire là-dedans. On vous suit, c'est parce que là, ça a pas été déclaré à la
277 base. Quelqu'un qui est actionnaire dans une compagnie quand qu'on fait une
278 demande d'aide sociale-
279 Luc1 ((la regarde tout rouge)), mais je l'étais pas, en fait, elle l'a, BRAQUO est parti=
280 Jane2 =Juste après ?
281 Luc1 Oui
282 Jane2 Parce que là vous avez dit, 2014, votre demande c'est septembre 2014, quelque
283 part entre septembre et décembre ?
284 Luc1 Décembre, je crois
285 Jane2 **Mais en tous cas, peu importe, fallait le déclarer quand c'est- quand ça a démarré**
286 **parce qui se passe quand qu'on est actionnaire dans une compagnie là, puis on**
287 **veut de l'aide sociale faut démontrer** que la compagnie a pas du tout les
288 ressources pour vous verser un salaire minimum. ((Luc1 bras croisés, la regarde et
289 hoche la tête en acquiescement)). Ça- ça pas été fait la démonstration, puis ça
290 peut aller- j'en ai vu des dossiers-là qui nous tsé là d'une compagnie déjà établie
291 puis qui nous demande de l'aide sociale. Ça peut aller, on demande à la
292 compagnie de contracter des prêts là pour tsé là pour XX ((Luc1 hoche la tête)).
293 Ça peut aller jusque-là (.) donc euh. ((Fait une moue))
294 Med5 Donc vous dites que les sommes- les sommes-là ne vous étaient, ne vous étaient
295 pas disponibles, est ce que l'autre, il y a donc une autre personne qui est dans-
296 dans la compagnie là. Est-ce que l'autre personne a fait des retraits... dans- dans
297 le compte pendant la période en litige ?
298 (.)
299 Luc1 Euh oui c'est les- oui. Transferts, transferts bancaires, faudrait que je- je regarde
300 lesquels et XX, mais euh
301 Jane2 Parce que c'est ça aussi quand vous dites c'est pas disponible, c'est sûr que nous
302 on va regarder là, l'exercice comptable dans votre compte y a un dépôt puis un
303 prêt. Vous achetez des choses, vous allez au restaurant ((fait une mine
304 d'incompréhension et tape légèrement la main sur la table)).

Dans cet extrait, on constate que le médiateur semble écouter et brûler d'intervenir comme juge, de son propre aveu (lignes 255-259). Luc1 lui répond toujours aussi laconiquement, sans chercher à faire subsister plus que nécessaire les propos de Med5. Le médiateur a anticipé une question que Jane2 veut poser, comme elle l'explique et développe ligne 261 et suivantes. Luc1 réagit autrement aux propos de Jane2. On le voit rougir et s'agiter profusément pendant le tour de parole de Jane2, mais aussi, et à moindre échelle dans tout cet extrait (lignes 260, 265, 268, 269, 275, 279, entre autres). Avant même qu'il puisse répondre, Med5 reprend les propos de Jane2, coupant de ce fait aussi bien la réponse qu'on attend de Luc1 que l'exposé de Jane2 puisque celle-ci avait commencé son tour de parole en expliquant qu'« **il y a deux problématiques** » (ligne 261).

Med5 va donc prolonger ce que Jane2 a exprimé, ce qui a pour conséquence que Luc1 s'adresse à lui plutôt que de répondre à Jane2. Le médiateur abîme, en quelque sorte, le dialogue entre les deux parties, exposant seulement comment le tribunal va se saisir de cette question si Luc1 choisi d'y aller. En somme, l'intervention de Med5 apporte un argument dissuasif de la même nature que celui proposé plus tôt par Jane2 : au cas où il ne l'aurait pas encore entendu, Luc1 se fait, en effet, rappeler qu'il aurait tout intérêt à régler son dossier en conciliation. On peut se demander pourquoi Med5 le lui répète autant. Il faut dire que Luc1 ne produit des marqueurs d'écoute que lorsqu'il le faut, pour faire avancer la discussion, ce qui n'est pas directement le cas ici. Ceci explique peut-être pourquoi Med5 lui rappelle sans cesse l'intérêt de régler en conciliation, ce qui fait patiner le processus.

Jane2 fait remarquer que Luc1 n'a pas déclaré être actionnaire de sa société tout en bénéficiant de l'aide sociale (ligne 285 et suivantes). Elle lui explique les enjeux financiers (et non légaux) de cette situation. Luc1 rougit et écoute sans reconnaître sa faute ou se défendre. Il regarde ses interlocuteurs et les laisse parler. Il endure l'inconfort d'avoir été peu transparent jusqu'à ce que la médiation bascule en négociation.

- 305 Med5 Eux, c'est sûr ils sont, si on va en audience tout ce qu'ils ont à prouver c'est que
 306 vous aviez des fonds ((Luc1 met les mains sous la table))
 307 Luc1 Oui
 308 (.)
 309 Med5 Ce que [vous allez
 310 Luc1 [mais j'avais pas la disponibilité de dépenser oui
 311 Med5 Avoir à prouver. Votre fardeau à vous là ça va être de démontrer que ce n'était pas-
 312 que vous ne- ne- n'en aviez pas la libre disposition. ((inspiration)) Ça, c'est votre
 313 fardeau à vous là, pas le leur ((Med5 fait des gestes des doigts pointant les uns et les
 314 autres. Luc1 rougit)) (. Euuuuh pour les fins de la conciliation d'aujourd'hui, vous
 315 dites « J'en avais pas la disposition » et l'autre procureur a fait des retraits dans ce
 316 compte-là, pendant la période du litige, donc (.) ça démontre que ce compte-là était
 317 plus un compte de compagnie, sauf que de là découlent d'autres questions si on- qui
 318 sont plus des questions d'ordre juridique. Pour les bénéfices de la conciliation,
 319 Mme Jane2, vous avez d'autres euh (.) [questions ?
 320 Jane2 [Non non, mais c'est ça la difficulté du dossier
 321 aujourd'hui, c'est que vous, en fin de compte, votre dossier, il aurait dû être- dû être
 322 en XX, il y a un bureau spécialisé pour les travailleurs autonomes, vous comprenez,
 323 il aurait- y auraient regardé euh c'est quoi vos dépenses qu'on peut admettre, c'est
 324 quoi vos revenus versus ça tsé y a un exercice comptable qui- qui aurait dû être fait
 325 qui a pas été fait. Est-ce que c'est ressorti, il faut le faire ressortir
 326 Luc1 Oui ((retire ses lunettes se passe la main dans les cheveux et replace ses lunettes))

327 Med5 Que ce soit comme travailleur autonome ou comme euh (.) compagnie euh (.) qui
328 verse des revenus à quelqu'un euh ce cette partie-là du travail a pas été faite.

Dans une rare instance de cette médiation, Luc1 tente de couper—en vain—la parole du médiateur (ligne 310), lequel continue son explication juridique de ce qui attend Luc1 s'il choisit d'aller en audience, un leitmotiv qu'il reproduit depuis le début de la médiation. Med5 emploie le mot « [fardeau](#) » (lignes 311 et 313, terme que Luc1 va d'ailleurs reprendre (ligne 334) ; on peut imaginer qu'il opte pour le jargon juridique, sachant que Luc1 est procureur. Le médiateur évoque ainsi ce que Jane2 décrit depuis les lignes 74-80, à savoir la différence entre conciliation et audience, détaillant les « preuves » que Luc1 va devoir apporter dans l'éventualité d'une audience. De fait, cette comparaison résonne depuis les lignes 74-80, sans que Luc1 n'en accuse vraiment réception ou la prolonge à aucun moment. Ligne 82, il hoche de la tête quand Jane2 lui explique les enjeux de l'audience par rapport à la conciliation et il fait de même lorsque Med5 les lui explique, ligne 88.

Par contraste, c'est, en fait, Med5 qui tente de faire exister ces propos, vu que Luc1 ne semble pas vouloir le faire lui-même. Il compense l'absence de marqueur d'écoute de Luc1 en quelque sorte, et fait exister à la place de Luc1 les propos énoncés. Il va leur donner du corps en y rattachant, par exemple, le mot « [fardeau](#) », faisant exister surtout certains aspects des propos de Jane2, donnant ainsi un aperçu du travail qui attend Luc1 s'il choisit d'aller en audience. Tout se passe donc comme si Med5 se sent le devoir d'amplifier ce qu'il entend de Jane2, pour souligner l'importance du propos auprès de Luc1. Il ne reformule pas autant qu'il présente sous un jour plus redoutable la situation qui attend le citoyen devant un juge.

Dans le prochain extrait, les marqueurs d'écoute de Luc1 vont transparaître dans la mesure où ce que Med5 et Jane2 déclarent ici va être mis en acte dans l'extrait suivant. Je m'explique. Commençons par nous rappeler ce que le médiateur déclare lorsqu'il pose un avis/jugement sur le dossier de Luc1 :

Euh : : : pour les fins de la conciliation
d'aujourd'hui vous dites « j'en avais pas la disposition » et l'autre procureur a fait
des retraits dans ce compte-là, pendant la période du litige, donc (.) ça démontre
que ce compte-là était plus un compte de compagnie, sauf que de là découlent
d'autres questions si on qui sont plus des questions d'ordre juridique. [Pour les](#)

bénéfices de la conciliation Mme Jane2 vous avez d'autres euh (.) [Questions ?»
(Lignes 314-319)

Comme on le constate, Med5 recommande aussi clairement que possible à Luc1 de régler son dossier en conciliation : Luc1 l'a a priori entendu à plusieurs reprises de Jane2 et du médiateur, qui est officiellement censé être impartial. Cet appel du pied du médiateur semble devenir une première clé importante pour faire avancer Luc1 dans le processus de conciliation. Après avoir exprimé son avis, Med5, dans le même souffle, se retourne vers Jane2 et lui adresse une question qui présage de la clôture de l'étape discussion de la médiation. « Pour les bénéfices de la conciliation, Mme Jane2 vous avez d'autres euh (.) [questions ? » (Ligne 318-319). Le médiateur vient ainsi de donner son avis sur le dossier, Jane2 n'a plus de marge de manœuvre dans un dossier qu'elle va elle-même avouer ne pas posséder complètement (lignes 320-325).

Luc1 semble recevoir, avec cette remarque, la deuxième clé pour avancer dans la négociation : son dossier n'est pas vraiment pris en charge par le bon bureau et donc Jane2 ne dispose pas de toutes les informations nécessaires pour bien maîtriser le dossier (les états de compte, notamment). Luc1 détient désormais deux atouts importants pour négocier son cas : 1) Jane2 ne dispose pas de beaucoup d'éléments pour négocier finement (ligne 320-325) et 2) il a intérêt à régler son dossier en médiation. Si le choix n'était pas encore clair, il devient ici limpide et Luc1 peut, semble-t-il, jauger de sa marge de manœuvre pour négocier. Il a beaucoup écouté et s'il a parlé longuement, c'est seulement pendant son « plaidoyer ». Il a ainsi laissé parler ses interlocuteurs avant de s'exprimer lui-même. Nous l'avons vu clairement au moment où Jane2 lui a demandé la date de démarrage de son entreprise (lignes 212). À partir de ce moment, il va, en effet, commencer à prendre de l'assurance. Cette assurance va résonner dans les interactions à venir, comme nous allons le constater. Med5 et Jane2 vont entendre la première instance de cette assurance à la ligne 333 (« Euh, la même chose que vous, en fait, un règlement ») qui n'est autre qu'une mise en acte de ce que Luc1 a écouté et compris, comme le prochain extrait va le mettre en évidence. Nous retrouvons ici ce que nous avons constaté chez Curt1 (*figure 6*), à savoir une boucle d'écoute (voir *figure 9* ci-dessous). La boucle d'écoute témoigne d'une transformation due à l'écoute du participant. La transformation de Luc1 est bien différente de celle de Curt1.

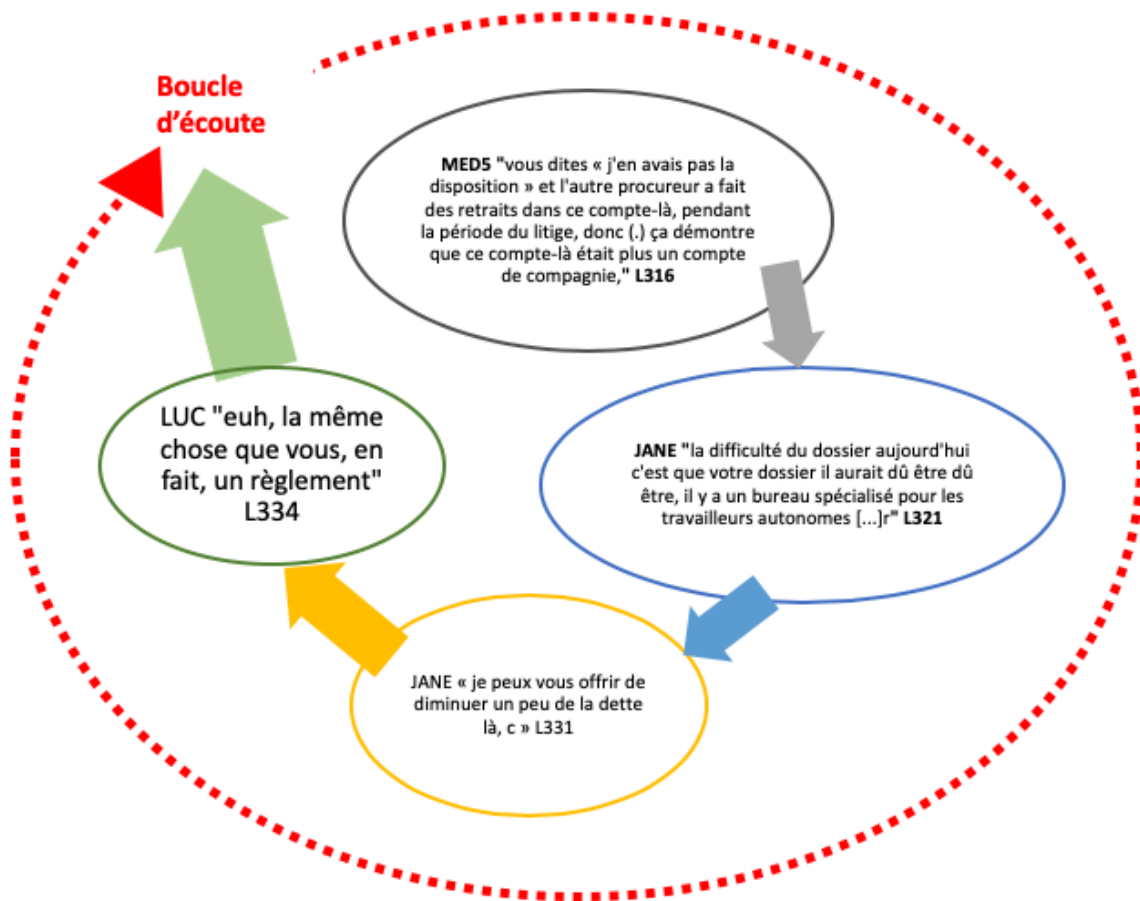


Figure 9 Schéma de boucle d'écoute- Médiation de Luc1 : l'assurance de Luc1

5.3.4 Négociation

À la ligne 330, Jane2 va finalement entamer l'étape de négociation du dossier. Elle annonce ainsi qu'elle peut faire un effort, se gardant d'énoncer un montant. Luc1 va s'aligner par rapport à ses propos, fidèle à lui-même, aussi laconique que possible, attendant que la personne en face de lui agisse pour se lancer et réagir. Comme on va le voir, il va surtout mettre en acte ce qu'il vient d'entendre :

- 330 Jane2 C'est sûr que moi aujourd'hui ((tape sur la table avec sa main, et rit)), je peux vous
 331 offrir de diminuer un peu de la dette là, considérant, vous devez avoir certaines
 332 dépenses d'exercice, mais ça dépend ce que vous vous recherchez.
 333 Luc1 Euh, la même chose que vous, en fait, un règlement ((inspiration)) puis
 334 effectivement suite à ce que je viens d'entendre, mon fardeau est assez (.) euh

335 Jane2 Mais
 336 Med5 Je vous l'ai dit en termes juridiques
 337 Luc1 ((rit)) Oui
 338 Jane2 Y a comme une double difficulté là.
 339 Luc1 Oui
 340 Jane2 La façon que je le vois là. C'est sûr qu'aujourd'hui ben moi je voudrais vous offrir
 341 tsé, vous laissez tomber la l'annulation là parce que de toute façon vous êtes hors
 342 délai puis ((Luc1 se dandine sur sa chaise se frottant le visage écarlate)) (.), j'ai lu le
 343 dossier là, sur l'annulation vous aviez dit que vous aviez pas reçu la convocation
 344 que vous aviez des problèmes de courrier ((petit rire)), mais entre vous et moi là XX
 345 quand on est à l'aide sociale, et qu'on ne reçoit pas son chèque là, XX on va au
 346 bureau puis on se manifeste. [XXX

Les lignes 330 à 334 ressortent comme un moment pivot de la conciliation. En proposant une entente, Jane2 effectue la transition depuis la discussion sur les doléances vers la négociation d'une entente potentielle. Elle a mis en acte le signal de Med5 à la ligne 318 (« [Pour les bénéficiaires de la conciliation Mme Jane2 vous avez d'autres euh \(.\) questions ?](#) ») qui peut s'entendre comme une invitation à clore l'étape de la discussion des doléances. Non seulement elle ferme la discussion, mais elle informe sa disposition à coconstruire une entente.

Pour la première fois depuis le début de la conciliation, Luc1 exprime son intention. Il s'aligne avec Jane2 et en donne même les raisons (lignes 333-334). Les marqueurs d'écoute des propos de Med5 sont faciles à identifier puisque, d'une part, Luc1 reprend le terme « fardeau » et, d'autre part, associe littéralement son alignement à la proposition de Jane2 avec les propos émis auparavant (sans identifier leur source). La réponse de Luc1 à la ligne 333 est synthétique, mais elle *matérialise* aussi ce que Jane2 propose. Luc1 emploie le mot « règlement » que Jane2 n'a fait que sous-entendre en parlant de « [je que je peux vous offrir](#) » (ligne 330).

Notons que, dans sa réponse, Luc1 *baisse le volume* de la notion d'« offre » de Jane2, transformant l'offre en « règlement » qui renvoie plus à un travail de co-construction qu'à un geste généreux de la part de Jane2. Il fait donc subsister le projet de règlement du différend en gommant toute connotation de générosité que fait résonner le verbe « offrir ». Ceci restitue un certain équilibre d'autorité entre l'institution et lui, ce qui sera clairement audible lorsque les parties négocieront les montants à rembourser (lignes 415 et suivantes). Luc1 doit cependant d'abord essayer un dernier « interrogatoire » sur ses pratiques administratives.

En effet, avant de lui proposer une somme précise, Jane2 va quand même creuser une question qui semble la préoccuper. Elle va ainsi tenter de comprendre pourquoi Luc1 n'a pas réagi quand il n'a plus reçu son aide sociale, et qu'il a fait une fausse déclaration. Comme nous allons le voir, Luc1 va alors retourner à sa posture initiale : il redeviendra laconique, et quand il parlera, il hésitera, prenant son temps même pour répondre à des questions fermées.

347 Med5 Avez-vous parlé à votre, à votre agent, de- de la compagnie. Vous aviez un agent
348 d'aide sociale-
349 Luc1 Oui
350 Med5 Pendant cette période-là
351 Luc1 Oui
352 Med5 Et lui avez-vous parlé de la co- de la compagnie ?
353 Luc1 NNNNNNNN
354 (.)
355 Jane2 Ben non parce que là la fausse déclaration, c'est une fausse déclaration devant XX
356 là
357 Med5 Ouais
358 Jane2 XX
359 Med5 Oui, mais j'essayais de voir si
360 Jane2 Oui
361 Med5 Si par hasard y aurait pu avoir de l'information
362 Jane2 XX
363 Med5 Sinon y été perdu
364 Jane2 XX je sais pas ce qui me semblait
365 (1.0)
366 Luc1 ((Bras croisés appuyés sur la table)) Je ne me souviens pas y avoir parlé

Comme on le constate, Luc1 prend son temps pour répondre (« NNNNNNNN », ligne 353), comme s'il n'était pas certain de la réponse qu'il devrait donner. Il a sans doute retenu que la conciliation n'est pas un lieu de vérification de la légalité de ses actes passés, mais un espace de règlement de différend, ce qui lui permet de manœuvrer, avant tout, selon ses intérêts et non pas selon la vérité de ce qu'il est tenu a priori d'avancer. En somme, il a la possibilité de faire exister la réponse qu'il veut ici (clause de confidentialité), surtout maintenant que les parties sont engagées à forger une entente. Il peut *réduire le volume* de certaines de ses erreurs, en quelque sorte, afin que ses interlocuteurs soient moins portés à faire subsister lesdites erreurs dans leurs prises de parole.

Ainsi, ligne 353, il ne prononce pas le mot « Non », uniquement la première lettre du mot, comme s'il ne voulait pas pouvoir être « pris au mot ». C'est d'ailleurs Jane2 qui va, en

quelque sorte, achever d'énoncer cet aveu en répondant à sa place ligne 355, après un temps de silence : « **Ben non parce que là la fausse déclaration, c'est une fausse déclaration devant XX là** ». Jane2 donne ainsi du corps et prolonge ce que Luc1 tente de ne pas faire exister, mais a néanmoins commencé à exprimer. Chacun des participants sait bien que le non-aveu de Luc1 n'a aucune portée ici, et que Luc1 ne risque au fond pas grand-chose.

Dans l'extrait suivant, on peut observer comment Luc1 fonctionne en réagissant aux propos des autres plutôt qu'en avançant des arguments propres à sa cause. Luc1 nie avoir reçu son paiement de janvier 2015 malgré le fait que celui-ci lui ait été versé directement dans son compte, et qu'il apparaît sur les tablettes de l'institution (ligne 400). Tandis que le médiateur et Jane2 cherchent des raisons pour lesquelles le paiement ne s'est peut-être pas rendu, Luc1 reste laconique.

397 Med5 Ben c'est sûr que si vous allez devant le tribunal, euh à partir du moment où vous
398 dites ça, le tribunal va demander une preuve de- de- de versement de- de janvier
399 ; et si le chèque de janvier a été versé=
400 Luc1 =Non non (.) XX
401 Jane2 Ben, l'aviez-vous en dépôt direct ? ((Luc1 rehausse ses lunettes))
402 Luc1 Oui ((feuillette ses documents.))
403 Jane2 Ça va être un peu difficile de dire qu'il est pas allé dans le compte à vous. [Si c'était
404 par chèque-
405 Med5 [Quelle
406 que soit la preuve
407 Jane2 Non, mais par chèque dans le fond, ça peut arriver
408 Med5 C'est sûr que le tribunal va s'assurer que la réclamation est conforme ((Luc1 est
409 plongé dans ses papiers))
410 Jane2 Non parce que ça arrive des fois qu'on envoie un chèque
411 Luc1 Ben si c'est
412 Jane2 Puis la personne elle le reçoit pas là, mais il est perdu
413 Med5 OK XX

L'enjeu dans cet extrait semble être de cerner, d'un côté comme de l'autre, si le paiement d'un mois d'aide sociale a été perçu ou non. Devant les éléments que met en avant Jane2, Luc1 n'a pas vraiment d'explication. Il ne ment pas vraiment quand il répond « non » (ligne 400) à la question de Med5 (ligne 397) qui lui demande si le chèque de janvier est arrivé... puisque Jane2 lui fait avouer qu'il percevait en dépôt direct les paiements. En répondant au minimum, il évite donc d'être accusé de mensonge, tout en se gardant d'avouer la vérité. Ses auditeurs peinent à

le suivre, mais surtout la crédibilité de Luc1 est, encore une fois, mise à mal, par ces affirmations contradictoires et ce jeu d'écoute stratégique.

Ce qui peut sembler le plus étonnant cependant, c'est la réaction de Jane2 dans les lignes suivantes.

- 415 Jane2 S'il a été encaissé par quelqu'un d'autre, faut faire les vérifications, donc c'est ça
416 aujourd'hui dans le fond je vous (.) proposais de laisser tomber l'annulation puis
417 euh baisser un petit peu là d'une de l'ordre de diminuer la réclamation à 6 279[\$]
418 c'est comme pour justifier ça c'est-
419 Med5 6 000, vous éliminez plusieurs mois ?
420 Jane2 J'élimine plusieurs mois, j'élimine de septembre à 2014 jusqu'à février 2015, pour
421 des dépenses de fonctionnement (.) ça fait un crédit de 3 168,67 plus les intérêts
422 aussi là, les intérêts qui courent depuis tout ce temps-là.
423 (6.0)
424 Luc1 La moitié
425 Med5 Habituellement, vous êtes pas représenté [par procureur
426 Luc1 [(.) XX
427 Jane2 La moitié
428 Med5 J'aurais pu comme conciliateur euh, faire un caucus [avec=
429 Luc1 [mmm
430 Med5 =l'une ou l'autre des parties, séparément. (.) vous êtes vous-même procureur là,
431 alors j'aurai pas, je vous ferai pas ça, mais, c'est à vous d'évaluer euh votre
432 fardeau pour l'audience puis voir si c'est (.) si vous pensez que vous avez eu pas
433 beaucoup. D'évaluer la- la- [vos chances
434 Luc1 [mm
435 Med5 Si vous pensez que vous avez pas de chance de gagner, euh l'offre [de
436 l'institution] peut être intéressante, si vous pensez que euh vous pouvez avoir
437 plus (.) c'est à vous à le décider mmm
438 Luc1 Est-ce que 5000 ça
439 (0.5)
440 Jane2 Je- un autre mois ça adonne à 5 935, 42, parce que là, comprenez que je vous je
441 vous offre ça là, avec aucune preuve, peut être votre business, elle est florissante
442 Luc1 Pfff non

Ici (lignes 415 à 418), Jane2 met un terme à la polémique sur l'encaissement de l'aide sociale et choisit de faire exister plus concrètement l'entente évoquée plus haut ; elle va proposer un montant de 6 279 (le montant initial réclamé est de 9 448 \$). La fin de la polémique n'empêche cependant pas Jane2 de l'évoquer. Elle fait subsister tout ce qui vient d'être entendu, pour s'en servir autrement dans la négociation du montant du remboursement. Ce qui a été

entendu, et le peu de crédibilité de ce que Luc1 a tenté de défendre, va servir de levier à Jane2 pour justifier la somme qu'elle réclame. Ainsi, Jane2 *prolonge* ce qui a été entendu sur la question du paiement d'aide sociale dans sa forme précédente et l'*instrumentalise*, la remanie pour justifier le montant qu'elle va proposer.

En donnant, ligne 417, un montant précis de remboursement, elle confirme ce que Luc1 a laissé entendre à la ligne 334, à savoir qu'ils cherchent toujours tous les deux une entente. Ici donc Jane2 fait subsister la volonté d'entente, mais surtout elle la prolonge, puisqu'elle lui *donne du corps*, elle l'*explicité* en la chiffrant. Elle vient de poser un nouveau marqueur d'écoute, un jalon dans le processus de conciliation en direction d'une entente. Elle a donc choisi, sciemment, de ne pas sonder plus avant la crédibilité, pourtant assez faible, des justifications de Luc1. Elle ne produit aucun marqueur d'écoute qui reflèterait cette potentielle incrédulité : en effet, elle aurait pu déclarer qu'elle préférerait poursuivre le dossier en audience.

Après un silence qui dure six secondes, Luc1 répond alors avec aplomb « **La moitié** » (ligne 424) à la proposition de Jane2. Il a écouté et pris le temps de jauger, avant de lancer une contre-offre assez audacieuse, compte tenu de tout ce qui a été révélé sur son dossier. Comme Jane2 ignore ses justifications peu crédibles tout en proposant de poursuivre la négociation, Luc1 fait une extraordinaire contre-offre. Il se permet donc de renégocier âprement à la baisse pendant plusieurs minutes, toujours aussi laconiquement, et dans l'observation intense de ses interlocuteurs. L'audace de Luc1 est à la mesure de l'absence de marqueurs d'écoute de Jane2 sur les justifications faibles du citoyen. Tout se passe donc comme si, en énonçant une telle contre-offre, Luc1 faisait exister, mais aussi, célébrait le manque de réaction face à ses propos peu crédibles.

En plaçant la barre exagérément bas tout en ayant a priori si peu de crédibilité, Luc1 fait entendre à ses interlocuteurs que la négociation pourrait être vive. Après vingt minutes de justifications sans doute humiliantes pour lui, il va s'exprimer et se faire entendre autrement qu'en adoptant une posture de retrait, ce qui a été sa stratégie jusqu'à présent (sauf pendant sa « plaidoirie »). Il devient si brusquement pugnace, qu'il prend de court Med5 :

425	Med5	Habituellement, vous êtes pas représenté [par procureur
426	Luc1	[(.) XX
427	Jane2	La moitié

428 Med5 J'aurais pu comme conciliateur euh, faire un caucus [avec=
 429 Luc1 [mmm
 430 Med5 =l'une ou l'autre des parties, séparément. (.) vous êtes vous-même procureur là,
 431 alors j'aurai pas, je vous ferai pas ça, mais, c'est à vous d'évaluer euh votre
 432 fardeau pour l'audience puis voir si c'est (.) si vous pensez que vous avez eu pas
 433 beaucoup. D'évaluer la- la- [vos chances.

Med5 et Jane2 marquent des écoutes assez différentes. Tandis que Jane2 ne parvient qu'à réitérer, à confirmer l'existence de la proposition de Luc1 (ligne 427, « la moitié »), Med5 ne mentionne pas la proposition en elle-même, mais laisse entendre qu'elle sort du cadre de la négociation et qu'elle mériterait une interruption de la séance (ligne 428, « J'aurais pu comme conciliateur euh, faire un caucus ¹⁷»). Des 27 médiations suivies, seules deux d'entre elles comportent un caucus, ce qui semble faire de cette pratique un recours assez rare dans ce contexte. Le fait que Med5 l'évoque ici m'invite donc à penser qu'il estime la situation un peu hors norme. Il rajoute qu'il ne le fera pas parce que Luc1 est procureur (laissant entendre qu'il sait a priori ce qu'il fait dans ce type de situation). Med5 brandit ainsi l'idée de caucus, en la tuant simultanément dans l'œuf puisqu'il ajoute dans la foulée qu'il ne mettra pas à exécution cette démarche.

Le caucus semble donc mentionné pour signifier que la trajectoire de la médiation menace de dérailler si Luc1 n'écoute pas, ne prend pas en compte les propos de ses interlocuteurs. On peut ainsi comprendre les propos de Med5 comme un conseil et une mise en garde qu'il prodiguerait à Luc1, invitant celui-ci à revoir sa position, à se reconcentrer sur les issues qui lui sont proposées. En produisant un marqueur d'écoute aux propos de Luc1 (« la moitié »), Med5 fait exister avant tout le fait que sa proposition (« la moitié ») est déraisonnable, sans pour autant le dire explicitement, puisque ce n'est pas a priori son rôle. En invoquant le caucus, Med5 fait entendre son point de vue sans déroger à sa position d'impartialité. Luc1 entend, en quelque sorte, par ricochet comment son message est apparemment entendu.

¹⁷ Un *caucus* est une réunion en privé entre le médiateur et un des médiés (parfois les deux, successivement) au cours d'une médiation. Cette réunion entraîne une suspension momentanée de la séance.

Med5 va doubler ce caveat d'une seconde action, qui a déjà fait ses preuves auprès de Luc1 : il va réemployer le mot « fardeau ». En effet, à la ligne 311, Med5 avait déclaré « **Votre fardeau à vous là ça va être de démontrer que ce n'était pas que vous ne- ne- n'en aviez pas la libre disposition de l'argent sur son compte** ». Ligne 334, Luc1 avait d'ailleurs prolongé l'existence de cette réalité (« **puis effectivement suite à ce que je viens d'entendre, mon fardeau est assez (.) euh** »), mettant en scène qu'il avait bien reconnu ce que Med5 tentait de lui faire entendre. Cette phrase aura sans doute servi à Med5 « d'attestation d'écoute » de Luc1, mais surtout de reconnaissance de l'efficacité ou de l'influence qu'il peut avoir sur l'avocat. À partir de la ligne 334, le médiateur peut donc constater l'efficacité du mot « fardeau ». Il devient un outil de persuasion, que Med5 va remettre en scène ici ligne 432.

Dans le prochain extrait, le changement de positionnement interactionnel de Luc1 devient plus manifeste. Non seulement il semble avoir pris de l'assurance, mais il témoigne maintenant aussi d'une certaine arrogance, comme on peut le constater ligne 447, par exemple.

- 435 Med5 Si vous pensez que vous avez pas de chance de gagner euh l'offre de l'institution
436 peut être intéressante, si vous pensez que euh vous pouvez avoir plus (.), c'est à
437 vous à le décider mmm
438 Luc1 **Est-ce que 5000 ça...**
439 (0,5)
440 Jane2 Je XX ça un autre mois ça adonne à 5 935, 42, parce que là, comprenez que je vous
441 je vous offre ça là, avec aucune preuve, peut être votre business est florissante
442 Luc1 Pfff non
443 Jane2 Non, mais je n'ai pas les exercices comptables, vous comprenez
444 Luc1 Oui.
445 Jane2 Peut-être que l'autre partenaire qui est avec vous, ça marche, puis, y a quand
446 même un bureau là, sur la rue Ontario qui se paie ((geste des mains))
447 Luc1 **Ben partez à la cour-**
448 Jane2 **Je les ai pas les exercices comptables, j'ai rien pour justifier là** (.) tous vos comptes
449 c'est comme. **C'est vraiment si on a envie de régler le dossier**, parce que c'est sûr
450 que ((Luc1 retire ses lunettes, se passe la main dans les cheveux et pose ses
451 lunettes sur la tête)) (0,5) on imagine bien qu'il y a quand même des dépenses là,
452 de fonctionnement.

Luc1 suit du regard Med5 qui s'exprime des lignes 435 à 437, mais aussitôt que celui-ci s'arrête de parler, le citoyen se retourne vers Jane2 et poursuit sa négociation sans vraiment prendre le temps de réfléchir comme l'y invite Med5. Ici, Luc1 non seulement ne marque pas,

dans sa prise de parole, l'écoute des conseils que lui dispense Med5, mais produit aussi ce qui s'apparente à un marqueur de non-écoute, en continuant de négocier âprement avec Jane2 (« **Est-ce que 5 000 ça...** » (ligne 438)), comme si la présence même de Med5 était devenue superflue.

Les marqueurs d'écoute de Luc1 témoignent non seulement d'une audace, mais à présent presque d'une impertinence. Quand Jane2 explique (lignes 445-446) qu'elle n'a pas de document en sa possession qu'elle pourrait lire (et donc écouter) pour la guider et justifier d'une baisse du montant à rembourser, Luc1 la prend au mot et la défie de porter le cas en audience (« **Ben partez à la cour-** », ligne 447). Il reprend les propos de Jane2, les dilate et les redirige vers un objectif (le procès) que Jane2 et lui avaient choisi d'abandonner au profit de l'entente de conciliation (« **euh, la même chose que vous, en fait, un règlement** », ligne 333)). Tout se passe comme si Luc1 se mettait brusquement à tirer sur le fil du tricot qu'il fabriquait jusqu'à présent avec Jane2, se retrouvant alors avec quelques rangées en moins sur leur ouvrage.

Avec la boucle d'écoute qui se referme dans le tour de parole de Jane2 (lignes 320-325, quand elle explique que le dossier aurait dû être traité par un autre département que le sien), les résonnances de l'assurance de Luc1 semblent se faire entendre. Le citoyen semble sûr de lui, tandis que Jane2 tente de trouver une solution avec laquelle elle pourra revenir au bureau sans essayer de reproches de sa hiérarchie. Elle veut « régler le dossier » et Luc1 semble *faire exister* principalement cette partie de son discours. Elle explique aussi qu'elle a besoin de documents pour justifier une baisse plus significative du montant (« **Je les ai pas les exercices comptables, j'ai rien pour justifier là (.) tous vos comptes c'est comme** », ligne 448).

- 453 Med5 Voulez-vous cinq minutes pour y penser ?
454 (2.0)
455 Jane2 Vous pouvez prendre une semaine ((tape sa main sur le papier)) moi je peux XX là
456 Med5 Euh non, mais moi je- moi je- Écoutez-là, je prends ma retraite cette année, et le
457 24 novembre, c'est fini ((tape sur la table avec la tranche de la main)), 24
458 novembre moi je=
459 Jane2 =Ben y a du monde là, vous êtes pas irremplaçable
460 Med5 Euh non, y en a d'autres
461 ((Jane2 rit))
462 Med5 Y en aura d'autres, mais si vous voulez que le=
463 Jane2 =Ouais ouais
464 Med5 D'ici une semaine là,

465 Jane2 C'est dans les mains de monsieur. ((Luc1 se frotte le visage et rougit))
466 (16.0)
467 Luc1 Un mois de plus c'est cinq mille trois ? (.) Enlever
468 Jane2 5 286,42 même
469 Luc1 XX
470 Jane2 pousse un peu là XXX
471 Luc1 XX
472 Jane2 Pas 5 935 ((rit))
473 (3.0)
474 Luc1 XX

Med5 invite Luc1 à faire une pause pour réfléchir. Cependant, quand Jane2 propose à ce dernier une semaine de réflexion, Med5 précise qu'il part à la retraite et les deux se lancent des remarques sur le ton de la plaisanterie. Ils sont sortis de la négociation elle-même. Ils font de facto une pause, tandis que Luc1 en profite pour réfléchir en silence en les regardant.

La pause humoristique sur la retraite du médiateur prend fin lorsque Jane2 fait savoir qu'elle a terminé de négocier (« c'est dans les mains de monsieur », ligne 465). Loin de reconnaître ce qui vient de lui être proposé, Luc1 laisse planer un silence de 16 secondes durant lequel le temps semble suspendu. On pourrait dire que Luc1 s'octroie ces 16 secondes (ligne 466) avant de répondre (un second silence de trois secondes le suivra, ligne 473). Les silences de Luc1, comme ses gestes, sont inhabituels, « extra-ordinaires », difficiles à lire et peut-être même un peu déboussolants pour les participants. Ils ouvrent à une spéculation tous azimuts : Luc1 prend-il le temps de réfléchir ? Produit-il des silences pour marquer son autorité, son contrôle sur la conversation ? Est-il perdu ? Tout comme ses gestes, ces silences échappent à une explication précise. Ils ralentissent les échanges et ajoutent un voile de spéculation à la discussion.

Luc1 poursuit alors ses propositions et ici Jane2 se met à contrer ce que son interlocuteur vient de lui proposer. Elle réagit à la proposition de Luc1 par « pousse un peu là XXX », ligne 470). Sans totalement mettre fin à ce que Luc1 propose, elle l'atrophie (« un peu »). Son opposition augmente ligne 472 ; elle s'oppose maintenant à l'idée de faire subsister la nouvelle proposition de Luc1 en répondant « Pas 5 935 ((rit)) », ligne 472, qu'elle agrmente tout de même d'un rire comme pour alléger sa fin de non-recevoir. Elle fait acte de réception de chacune des propositions de Luc1 (il fera plus de six propositions), alors qu'on note que Luc1 ne prend

jamais en compte les déclarations de limites de son interlocutrice (à savoir que sans justification, elle ne peut baisser la somme à rembourser).

Le médiateur va finir par intervenir plus clairement après une dernière salve de propositions de Luc1 :

- 480 Jane2 Fait que là, déjà on a déjà janvier, fait que là il nous reste un deux trois quatre
481 cinq six sept, avec l'offre que je vous ai faite, c'est huit mois qu'on vous réclame
482 ((tape sur la table avec sa main)) (2,0) pour les motifs de (.) de l'entreprise.
483 Luc1 Je pense que c'est (.)
484 Jane2 **C'est quand même une bonne offre**
485 Luc1 **Sept aussi** ((se gratte la clavicule))
486 Jane2 **Non** ((en riant))
487 ((Luc1 sourit))
488 Jane2 Ça commence à être pas mal à justifier ((Luc1 et Jane2 se retournent simultanément
489 vers Med5))
490 Med5 Hey euh... ((lève les mains de la table et les repose))
491 Jane2 Sept là je vais vous demander XX
492 Med5 **Euh oh, comme conciliateur on se prononce pas, mais à un moment donné il faut
493 que la ligne elle se tire quelque part.** Si elle se tire de votre bord, elle XX de son
494 bord, c'est à vous à décider si ce qui est- ce qui est possible et ce qui l'est pas, euh
495 ((lève la main en secouant la tête))
496 Jane2 Moi je vous dis que c'est un dossier que j'ai pas de misère à-à voir qu'on gagne là, XX
497 Med5 **C'est sûr Monsieur-**
498 Jane2 **Vous avez pas déclaré**
499 ((Luc1 acquiesce en hochant et regardant Med5))
500 Med5 **La question que les juges vont se poser au départ c'est « Pourquoi, vous procureur,
501 avocat depuis dix ans, vous décidez de former une compagnie puis vous mettez
502 l'argent dans votre compte personnel », vous vous êtes=
503 Jane2 =XX=
504 Med5 =Placé dans une situation extrêmement délicate, ((inspiration)) euh ((dodeline de
505 la tête d'un air de reproche)) déjà ça là ça va influencer
506 Luc1 Ouais
507 ((Med5 lève les mains))
508 Luc1 **D'accord, j'accepte****

Lignes 480 à 482, Jane2 compte le nombre de mois de remboursement (huit) que l'institution va réclamer à Luc1. Luc1 tente alors de réduire ce nombre à sept. Jusqu'à présent il n'était que question de montant d'argent. Jane2 fait désormais une corrélation entre le montant à payer et les mois à rembourser. Elle invoque ainsi une nouvelle façon d'entendre sa proposition, modifiant ainsi sa manière de se faire écouter. Elle produit une justification peut-

être plus audible à Luc1 et cohérente aux oreilles de sa hiérarchie quand elle retournera à l'institution (lignes 488). Luc1, de son côté, poursuit inlassablement la négociation, mais cette fois remplace le montant par des mois à retirer du paiement, faisant écho à la nouvelle présentation du montant de son interlocutrice.

Celle-ci va mettre fin à cette hypothèse plus catégoriquement que jamais (ligne 486 « **Non** »), non sans avoir défendu son offre (« **c'est quand même une bonne offre** », ligne 484). Luc1 ne lâche pas, refusant d'accuser réception des paroles qu'il entend, et l'effort qui les soutient, comme sa réplique en témoigne « **Sept aussi** », ligne 485 »). Visiblement en mal d'idées pour faire avancer le processus, les deux médiés se retournent simultanément vers le médiateur, comme deux enfants qui se disputent (« ((Luc1 et Jane2 se retournent simultanément vers Med5)) », lignes 488-489). Jane2 semble à bout de son argument unique pour justifier le maintien du montant du remboursement. Force est de constater que Luc1 ne veut pas recevoir son offre.

Med5 déclare alors qu'il sort de son rôle de médiateur/conciliateur (lignes 492-493), devant ce qui lui apparaît sans doute comme des demandes peu raisonnables de la part de Luc1. En somme, il annonce qu'il s'expose, puisque selon les règles de médiation, il ne doit pas conseiller, mais rester impartial. Ce geste ne va durer qu'un instant et s'exprimer sous la forme d'un marqueur d'écoute, venant appuyer les propos de Jane2

496 Jane2 Moi je vous dis que c'est un dossier que j'ai pas de misère à-à voir qu'on gagne là, XX
497 Med5 C'est sûr, Monsieur

Non seulement Med5 confirme ce qu'a exprimé Jane2, mais il le dilate en rajoutant « **Monsieur** ». Ce mot sonne, en effet, comme une sorte de rappel à l'ordre. Le médiateur qui, jusqu'à présent, évoquait avec légèreté et amusement le fait que Luc1 soit avocat, lui donne à présent du « monsieur » et semble le replacer comme « simple » citoyen, lui retirant provisoirement son statut de procureur. Ceci confère ainsi, me semble-t-il, une distance, une formalité à l'interaction.

Lignes 500 à 502, Med5 lui rend cependant son statut d'avocat et dresse un tableau peu rassurant d'une potentielle audience : (« **La question que les juges vont se poser au départ c'est « Pourquoi, vous procureur, avocat depuis dix ans, vous décidez de former une compagnie puis**

vous mettez l'argent dans votre compte personnel », vous vous êtes= »). Med5 tente sans doute ainsi de faire entendre à Luc1 la voix des juges, d'autant plus crédible que lui-même, Med5 est juge lui-même dans ce genre d'audience. Ce recours à d'autres voix que la sienne ajoute donc de l'autorité à Med5, comme s'il augmentait le volume de ce qu'il exprime. Autrement dit, se faire entendre, c'est multiplier les sources de ce que l'on avance, et pas n'importe qu'elle source.

En deux tours de parole, Med5 rappellera à Luc1 que son dossier est à charge. Luc1 se rallie enfin à Jane2 ligne 508 « **D'accord, j'accepte** », comme si l'évocation de son statut et de sa faute par Med5 finissait par le convaincre. Ce qui est intéressant ici de noter, c'est que ligne 500, Med5 fait subsister la notion de faute contenue dans le propos de Jane2 (« **Vous avez pas déclaré** », ligne 498) qu'il alourdit en rajoutant le statut de procureur, désormais dénué de l'amusement qu'il avait exprimé jusque-là. En somme, le fameux *fardeau* devient encore plus volumineux, compte tenu de son statut, mais peut-être également plus audible pour Luc1. Tout se passe comme si, à l'évocation sérieuse de son statut de procureur, Luc1 entendait enfin qu'il a intérêt à accepter la proposition de Jane2.

La dernière étape de la médiation, celle de coordination, pourrait commencer, si Luc1 ne choisissait pas de négocier les délais de paiement. Il offre ainsi un dernier exemple de prise de parole ambivalente (comme ligne 353, quand il répond « NNNNNNN » d'une manière hésitante).

511 Luc1 Le mode de paiement c'est quoi ?
512 Med5 Ça va, alors écoutez, euh
513 Jane2 On a une entente avec le recouvrement
514 Luc1 OK
515 Jane2 À moins que vous vouliez payer tout de suite
516 Med5 Bon bon
517 Luc1 Non non ((riant))
518 Jane2 **On peut baisser plus**, mais c'est
519 Luc1 **On peut baisser plus ?**
520 Jane2 Ah on peut baisser d'habitude de trois cent dans un paiement rapide, maximum
521 six mois là
522 (1.0)
523 Luc1 **Six mois c'est plus rapide ? ou c'est**
524 (1.0)
525 Jane2 C'est le plus rapide, c'est la moins rapide d'habitude c'est maintenant ((fait un geste
526 de paiement)), mais on peut étirer jusqu'à six mois. On enlève 10 %. Mais ça vous-
527 c'est pas obligé d'être dans l'entente, vous pouvez, parce que moi je vais baisser la

528 dette, donc la dette sera à 5935, mais vous pouvez appeler le recouvrement puis
529 dealer avec lui, tout payer, payer demain matin-là, il peut vous donner un 10 %
530 C'est 10 %
531 (6.0) ((Luc1 range ses documents))

Comme on le constate, Luc1 explore les diverses options qu'il lui reste pour diminuer encore le montant qu'il doit, en basculant à nouveau dans un mode d'écoute stratégique, où il sélectionne et cueille l'information qui l'intéresse, en en disant le moins possible et surtout en répétant le propos plutôt qu'en en produisant des nouveaux (« **On peut baisser plus ?** », ligne 519 ou encore « **Six mois c'est plus rapide ? Ou c'est ?** », ligne 523). Jane2 fait exister et prolonge ce qui semble importer à son auditeur, qui de son côté ne prend pas la peine de reconnaître l'information offerte par Jane2, l'entente pour lui est bouclée, comme le montre la ligne 531 : (6.0) ((Luc1 range ses documents)). Ce geste vient confirmer la nature distributive de la négociation qui vient d'avoir lieu.

5.3.5 Coordination

L'entente peut désormais être rédigée. Luc1 ne s'exprimera plus du tout pour le reste de la séance, hormis pour demander la date et demander des précisions pour le règlement pratique du montant à rembourser. Il faut préciser qu'il y aura une pause pendant laquelle le médiateur quittera la pièce pour rédiger l'entente depuis son bureau. Il reviendra faire lire, corrigera puis reviendra avec le texte final qui sera signé par tous.

5.3.6 En résumé

a) **Ne pas confondre le manque de marqueur d'écoute avec la non-écoute.** Comme celles de Curt1 et de Doug1, la médiation de Luc1 est parsemée d'émotions exprimées par les participants. Ici cependant, on note qu'il n'est pas question de les faire exister, de les prolonger dans l'espace interlocutoire. Personne ne relève les ricanements de Jane2, les manies gestuelles de Luc1, ni même les moments où il devient écarlate et agite intempestivement les bras. On sent donc une volonté délibérée de ne pas faire exister certains actes de parole, mais aussi les émotions que les participants pourraient exprimer, comme si celles-ci risquaient de parasiter la trajectoire de la médiation. Cette médiation semble parcourue de marqueurs physiques émotionnels refoulés. Ainsi, on ne peut pas ne pas avoir remarqué l'agitation de Luc1 tout au long de la session : il s'agit bien d'un choix des auditeurs.

Les participants ne font pas exister, subsister ou parfois ils ne reconnaissent pas verbalement ces émotions. Tout porte à croire, cependant, qu'elles ont été remarquées et sont intégrées dans le discours des interlocuteurs. En faisant abstraction des émotions et de leurs manifestations, en n'écoutant que la part verbale des interactions, les participants parviennent donc à une entente. Med5 et Jane2 ignorent sciemment la nervosité de Luc1, mais en contrepartie et au détriment de Luc1, ils vont également ignorer sa plaidoirie appelant à l'empathie. Ceci plonge la médiation dans un statu quo émotionnel et dans une négociation distributive où les participants semblent sourds, insensibles (officiellement) aux manifestations d'émotions.

Le médiateur n'écoute pas les besoins des autres (Luc1 est perdu, il lui manque un document, c'est Jane2 qui le met à jour, tandis que le médiateur poursuit son discours) et domine l'espace de parole, prenant parfois même la parole avant que la représentante de l'institution n'ait pu s'exprimer. Med5 va surtout œuvrer à faire écouter et prolonger les propos de Jane2 concernant la possibilité d'un renvoi en audience du dossier. Il doublonne les propos des interlocuteurs, non seulement en les reformulant, mais aussi en les prolongeant, soulignant certains aspects des propos exprimés (souvent par Jane2). À d'autres moments, au lieu de reformuler, il donne son avis ou prodigue des conseils. Dans un cas, son conseil est écouté et débloque même la séance (lignes 500 à 505).

Luc1, de son côté, semble écouter attentivement dès le début de la séance, jusqu'au moment où il comprend que la conciliation arrange tout le monde. À ce moment-là, il semble alors prendre de l'assurance. Pendant l'étape de négociation, cette assurance se transformera presque en arrogance. Il n'écouterait plus le médiateur et négocierait directement avec Jane2, faisant six contre-offres, jugées irrecevables par Jane2. À court d'arguments, les médiés vont alors demander de l'aide au médiateur, qui, cette fois, donnera un avis frôlant le rappel à l'ordre (Ligne 500). Cette fois, Luc1 fera exister cet avis et le prolongera ligne 508 (« **D'accord, j'accepte** »).

b) Écoute stratégique. Luc1 semble écouter comme rarement le fait un participant. Il apparaît entièrement présent, concentré, pris par cette séance. Il est parvenu à orienter le dialogue en sa faveur et collabore à trouver une solution, en testant les limites de sa persuasion. L'écoute de Luc1 est, en début de session, orientée vers le recueil d'informations. Il prend peu

la parole et quand il le fait, c'est pour répondre par oui ou par non. Il laisse Jane2 ouvrir la période de négociation puis formuler une offre. Il se limite à réduire autant que possible ce qui a été exprimé auparavant, répondant par des contre-offres, jugées inacceptables par Jane2. Le mode d'écoute du citoyen semble donc construit et disposer d'une finalité bien précise (signer une entente). Jane2 partage ce mode d'écoute et l'exercera à nouveau dans la médiation d'Anna1.

c) **L'agentivité du statut de procureur.** Dès la première phrase enregistrée dans cette médiation, on constate l'impact du statut d'avocat de Luc1 sur le médiateur, mais aussi sur Luc1 lui-même et la séance en général. Ainsi, ce statut va servir à faire des raccourcis explicatifs (« *Alors vous êtes le requérant qui se représente lui-même et vous avez l'avantage de connaître le droit, tant mieux. Je ne vous expliquerai pas ce que c'est une séance de conciliation* », ligne 22). Mais c'est aussi en écoutant Med5 lui rappeler son statut de procureur et le poids de ce statut dans une situation d'audience que Luc1 finit par accepter l'offre de Jane2 (ligne 500 à 505). On peut avancer que Med5 manifeste une manière de se faire écouter en ayant recours continuellement au statut professionnel de Luc1.

d) **Absence de méta-écoute.** Ici contrairement aux deux médiations précédentes, aucune instance de méta-écoute n'est à relever. Le médiateur annonce dès le départ que comme le citoyen est avocat, il n'est pas nécessaire d'expliquer le fonctionnement de la séance. À aucun moment les participants ne se font rappeler comment interagir, comment écouter.

e) **Boucle d'écoute et résonnances.** Comme j'essaye de le traduire à travers la *figure 10* (ci-dessous), les marqueurs d'écoute forment une boucle d'écoute succédée de résonnances. Dans le cas que nous venons d'analyser, Luc1 obtient deux clés qui lui donnent une certaine assurance pour négocier. Il reçoit la première clé après avoir entendu à plusieurs reprises le médiateur lui conseiller de régler le différend en médiation. La deuxième clé lui arrive de la représentante de l'institution qui confie que le dossier aurait dû être suivi par un autre bureau car elle n'a pas tous les éléments pour négocier finement. Avec l'obtention de ces deux clés, Luc1 a compilé toutes les informations utiles pour négocier avec Jane2. Il semble désormais connaître sa marge de manœuvre, grâce à cette écoute stratégique.

Cette écoute semble lui avoir conféré une certaine assurance que j'ai matérialisé par le schéma de la boucle d'écoute qu'on retrouve ici agrémenté des résonnances qu'elle a produites.

Le circuit de la boucle d'écoute se termine par de ce qui apparaît comme l'acquisition d'une certaine assurance de la part de Luc1, une assurance qui produit des résonances ultérieures.

Ces résonances prennent, pour certaines, des inflexions arrogantes ou agressives (ligne 424, « la moitié » quand il négocie à la baisse la somme à rembourser ou encore l'injonction « Ben partez à la cour -> », ligne 447).

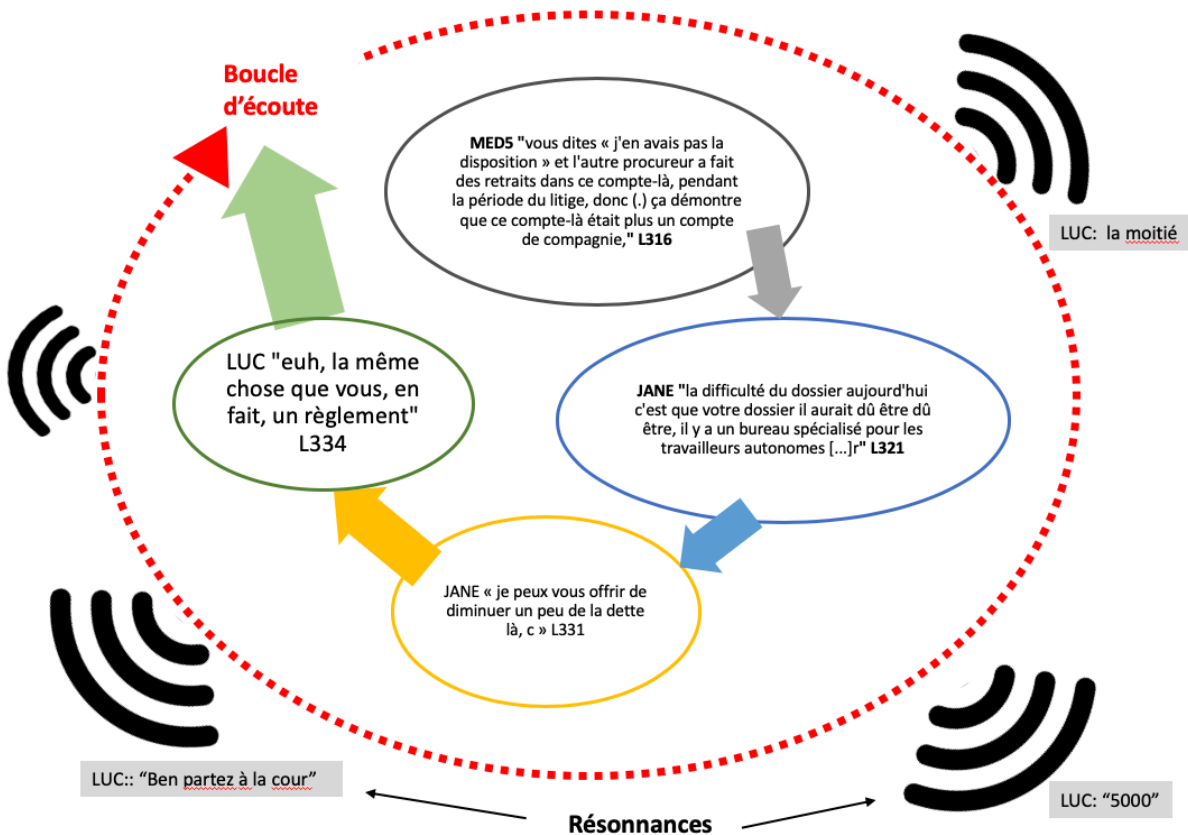


Figure 10 Boucle d'écoute et ses résonances- Médiation de Luc1

f) **La trajectoire de l'écoute.** La trajectoire de l'écoute est remarquablement linéaire, compte tenu des défis qui émergent des interactions (la légalité des agissements de Luc1, les ricanements, la place importante que prend le médiateur dans la discussion). Étonnamment, la non-attention des participants à certains « irritants » permet à la discussion de maintenir le cap vers une entente. Sans faire l'apologie de l'absence de certains marqueurs d'écoute, il s'agit quand même d'en reconnaître les bénéfiques.

Observons à présent comment se présentent les marqueurs d'écoute pour la médiation d'Anna1, la dernière médiation que j'analyse en profondeur dans cette thèse.

5.4 Analyse de la médiation d'Anna1

Nous retrouvons dans cette médiation deux participantes qui nous sont déjà familières. En effet, la médiatrice (Med4) est la même que pour la séance de Curt1 et la représentante de l'institution (Jane2) est celle de la séance de Luc1. Dans cette médiation, la citoyenne médiée est très clairement portée à régler le différend au plus vite, exprimant peu de résistance par rapport à l'idée de trouver un terrain commun, ce qui n'était pas le cas pour Doug1 et aussi un peu pour Curt1. Ici, nous allons voir que les défis interactionnels se situent plutôt au niveau de l'écoute et de la compréhension des documents. Anna1 va faire preuve d'une manière d'écouter plus que d'une manière de se faire écouter, comme c'était le cas avec les trois exemples précédents. Contrairement à Luc1, Anna1 ne manifeste, par exemple, pas d'écoute stratégique.

Je vais tenter de montrer ici comment la trajectoire d'écoute reste dans les balises énoncées par la médiatrice tout en subissant des ralentissements occasionnels provoqués par des malentendus, des incompréhensions ou des émotions.

Mise en contexte

Durée : 55 minutes

Présentes :

Anna1	citoyenne médiée
Anna1A	avocate d'Anna1
Med4	médiatrice
Jane2	représentante de l'institution

Anna1 a vécu au moins trente ans avec MB, aujourd'hui décédé. Vers 2010, MB, alcoolique et toxicomane a quitté le domicile conjugal et vécu dans des meublés et dans la rue quand il n'était pas en cure de désintoxication, revenant ponctuellement au domicile pour relever son courrier et laver son linge. Anna1, qui a signé des documents à la demande de MB sans vraiment faire attention à leur contenu, se retrouve aujourd'hui à rembourser des sommes dont elle n'était pas au courant et que MB percevait de l'institution. Elle conteste ainsi la décision de l'institution qui l'oblige à rembourser la somme de 11 941 \$. Ensemble, Anna1 et son avocate concluront une entente avec Jane2, la représentante de l'institution, engageant Anna1 à rembourser 5 000 \$. Med4 rédigera l'entente, qu'elles signeront toutes sur place, mettant fin au différend.

5.4.1 Introduction et présentation de la médiation

Anna1 et son avocate entrent dans la salle, précédées de Med4. Jane2 se trouve déjà installée à la table. On remarque une certaine familiarité entre Anna1 et son avocate, elles se tutoient ; l'avocate semble apporter un soutien émotionnel à sa cliente, qui se confirmera au moment de l'entente. La séance démarre avec un faux pas de la médiatrice.

- 1 Med4 Vous vous assoyez ici ((indiquant le siège))
2 Anna1 **C'est impressionnant**. Bonjour ((s'adressant à Jane2))
3 Jane2 Bonjour
4 Med4 **Est-ce que vous savez si monsieur sera là ?**
5 ((Anna1, qui allait vers sa chaise, se dirige vers Med4, son avocate entre dans la
6 salle en même temps))
7 Anna1 Monsieur qui ?
8 Med4 **Monsieur, euh ((se penche pour lire un document))**
9 Anna1 Monsieur [MB ?
10 Jane2 [Monsieur, il est décédé
11 Med4 MB
12 Anna1 **Mais non, mais il est décédé**
13 Med4 **Ah, excusez-moi ((met la main devant la bouche))**
14 Anna1 **Ça fait trois ans**
15 Med4 **Excusez moi ((fait un pas en avant et met la main sur l'avant-bras de Anna1.**
16 Anna1 sourit et pose son sac sur la chaise, l'avocate s'installe et Med4 ferme la
17 porte))
18 Med4 **Pris p- je m'excuse**
19 Anna1 **Je vais m'asseoir ici si ça te dérange pas ((à son avocate))**
20 ((Anna1A fait un signe de la tête d'approbation))
21 (1.0)
22 Med4 **J'ai préparé mes dossiers XXX, je suis pas ((elle s'assied))**
23 (3.0)
24 Anna1A **Bonjour**
25 Jane2 ((à Anna1A)) Bonjour
26 (3.0)
27 Med4 Est-ce que c'est démarré ? ((S'adressant à Lise pour les caméras)) (.) ((s'adressant
28 à Anna1)) Vous avez vu ?
29 (2.0)
30 Med4 Installez-vous
31 (4.0)
32 Anna1 Excusez-moi ((Elle s'assied)) Je XX
33 Med4 Oui oui oui asseyez-vous, prenez le temps de vous installer, puis euh
34 (2.0)
35 Med4 C'est ça vous dites **c'est un peu impressionnant**, mais c'est parce que y a, compte-
36 tenu que vous avez accepté
37 Anna1 Oui [oui oui

38 Med4 [de participer à la recherche, ben y a deux personnes de plus
39 Anna1 Oui, oui, oui, c'est ça
40 ((Anna1A sort ses dossiers et les pose sur la table))
41 Med4 C'est ça
42 Anna1 C'est ça que je vois
43 (1.0)
44 Lise Merci
45 (1.0) ((Tout le monde sourit))
46 Med4 Mais sinon habituellement, c'est ça y a le représentant de l'institution là
47 (.) ((Jane2 sourit))
48 Anna1 Le représentant de l'institution ((en indiquant Med4 de la main))
49 Jane2 Non c'est moi ((mettant la main sur son cœur))
50 Med4 Mme Jane2 ((indiquant Jane2))
51 Anna1 Bonjour
52 Med4 Qui est la représentante de l'institution. Med4, je suis juge
53 Anna1 Bonjour
54 Med4 au tribunal
55 Anna1 OK
56 Med4 Mais aujourd'hui je suis ici comme conciliatrice
57 Anna1 D'accord
58 (1.0)

J'aimerais me pencher sur les malentendus et le rattrapage de situation par la médiatrice et montrer comment ces éléments nous informent sur la manière d'écouter à la fois d'Anna1 et de la médiatrice. Med4 est allée chercher Anna1 et l'avocate à la salle d'attente. Les premières paroles d'Anna1, ligne 2, sont « C'est impressionnant ». Elle semble étonnée par le dispositif, c'est la seule qui le sera des 27 citoyens médiés que j'ai suivis. Rien ne semble justifier, a priori, ce sentiment : la salle est relativement petite et banale, on est trois personnes, et je me suis déjà présentée. On ne peut imaginer qu'elle est affectée par le processus en général. Cette petite remarque initiale paraît très vite oubliée tant le malentendu qui lui succède est gênant. Elle s'avèrera en fait être la bouée de secours de Med4 qui porte une écoute émotionnelle déjà observable dans la séance de Curt1.

Avant même que la séance ne débute, Med4 commet, en effet, une bévue concernant MB, avec qui Anna1 a vécu pendant 30 ans jusqu'en 2010 et qui est décédé depuis. La médiation d'Anna1 est, en fait, celle de MB, puisqu'il s'agit de régler des sommes qu'il a reçues sans y avoir droit. Le nom de MB est donc inscrit sur la liste des médiations du jour. Or, la présence du nom de MB sur papier semble confondre Med4. Les médiateurs lisent leurs dossiers avant les médiations, mais elle semble avoir oublié le détail de celui-ci et s'être reposée uniquement

sur la feuille de présence posée devant elle et à laquelle elle se réfère ligne 8 (« **Monsieur, euh ((se penche pour lire un document))** »). Elle fait donc exister dans l'interaction ce qui est indiqué dans le document (*ce à quoi tient* le document en quelque sorte), ce qui l'induit en erreur, mais surtout lui fait perdre « la face » (Goffman, 1967) auprès des personnes présentes.

Sa crédibilité est, en effet, a priori éprouvée, sa préparation à la séance étant remise en question. Elle va ainsi (ré-) apprendre par Anna1 que MB est décédé (« **Mais non, mais il est décédé** », ligne 12). Jane2 l'informe avant (ligne 10), mais comme elle lui tourne le dos à ce moment-là elle ne l'entend pas. Med4 se rend compte de sa méprise et va se confondre en excuses à quatre reprises avant de se reprendre et entamer la séance. L'erreur de Med4 aurait pu être entendue comme un manque de tact, mais sa réaction, (« **Ah, excusez-moi ((met la main devant la bouche))** », ligne 13), semble indiquer une maladresse plus que d'un geste indélicat. Les trois prochains tours de parole confirmeraient d'ailleurs cette hypothèse. Anna1 précise « **Ça fait trois ans** » (ligne 14). Le décès ne vient pas d'avoir lieu, on peut imaginer qu'Anna1 veut rassurer Med4 qu'elle n'est plus en deuil et donc moins en état de choc et tristesse, peut-être pour *atrophier (réduire l'existence de)* la maladresse que Med4 a exprimée, comme le décrit Goffman (1967) à travers la notion de *facework*. Ceci permet à Med4 de poursuivre son travail d'accueil et présentation de la séance. Plus qu'un manque de tact, Anna1 peut entendre cette méprise comme un manque de préparation de la médiatrice.

L'information que lui a rappelé Anna1 (« **Mais non, mais il est décédé** », ligne 12) est la raison d'être de la séance et conjugue des raisons émotionnelles, bien sûr, mais pratiques aussi. Med4 double sa première réaction d'un second tour de parole, comprenant encore une fois une partie verbale (« **Excusez-moi** », ligne 15), accompagnée d'un contact de sa main sur l'avant-bras d'Anna1. Ces deux tours de paroles prolongés par des gestes attestent de la reconnaissance de son erreur et des effets de cette erreur (((**met la main devant la bouche**)), ligne 13), mais aussi de la peine d'Anna1 pour ce décès (((**fait un pas en avant et met la main sur l'avant-bras de Anna1 [...]**)). Med4 laisse résonner ces différentes émotions et constats, leur donne l'amplitude qui leur est a priori due et revient une troisième fois s'excuser (« **Pris p- je m'excuse** », ligne 18), visiblement mortifiée par son erreur.

Cependant, Anna1 semble déjà ne plus l'écouter et s'entretient avec son avocate, peut-être encore une fois pour aider Med4 à sauver la face (« **Je vais m'asseoir ici si ça te dérange pas**

((à son avocate)) », ligne 19) dans la mesure où ignorer la maladresse est une manière de la faire moins exister dans l'interaction, voire de feindre de l'avoir remarquée. Malgré tout, la médiatrice va revenir une dernière fois sur cet incident, s'adressant presque à elle-même, tant et si bien qu'on a du mal à entendre ce qu'elle dit (« J'ai préparé mes dossiers XXX, je suis pas ((elle s'assied)) », ligne 22). Trois secondes de silence suivent avant que l'avocate ne salue Jane2 (« Bonjour », ligne 24) et amorce ainsi un changement de climat, qui semble fonctionner comme un sas de décompression pour la médiatrice. Med4 s'adresse à moi, me demandant si je suis prête (si mes caméras sont allumées) pour ensuite, très habilement, reprendre la médiation du début en faisant exister les propos d'Anna1 (« c'est impressionnant », ligne 2) lorsqu'elle est entrée dans la pièce. Med4 retombe dans la trajectoire d'écoute nécessaire pour faire avancer la séance : « C'est ça vous dites c'est un peu impressionnant, mais c'est parce que y a, compte-tenu que vous avez accepté [...] de participer à la recherche, ben y a deux personnes de plus », lignes 35-36).

Sa propre écoute donne en quelque sorte à Med4 l'impulsion nécessaire pour quitter l'épisode de crise et entamer enfin, et avec aplomb, la médiation proprement dite. Elle se permet même de modérer les propos d'Anna1 en réduisant le « c'est impressionnant » d'Anna1 avec le mot « un peu ». Elle atteste par là qu'elle reconnaît le sentiment d'Anna1 en l'allégeant, comme pour rassurer la médiée. Anna1 l'interrompt dans son explication pour acquiescer : les deux femmes semblent avoir en commun une écoute et une attention aux émotions des autres. Il est, par ailleurs, intéressant de noter comment Med4 choisit d'attribuer le sentiment d'Anna1 (« c'est impressionnant », ligne 2) à ma présence, transposant peut-être sa propre gêne. Toujours est-il que ma présence est présentée comme une cause acceptable du sentiment d'Anna1, et plus simple à gérer sans trop de conséquences.

Avant de passer au prochain extrait on peut noter qu'à son tour, Anna1 va se méprendre. Elle confond la médiatrice avec la représentante de l'institution, lignes 46 à 49.

- Med4 Mais sinon habituellement, c'est ça y a le représentant de l'institution là
(.) ((Jane2 sourit))
Anna1 Le représentant de l'institution ((en indiquant Med4 de la main))
Jane2 Non c'est moi ((mettant la main sur son cœur))

La confusion ne se dissipe pas tout à fait, mais prend une autre forme dans les lignes qui suivent. Anna1 bascule, en effet, sur sa chaise une première fois (lignes 70-71), puis interrompt encore la séance pour faire bouger tout le monde à cause des pattes de la table qui la gênent (ligne 139). Si ces détails distraient l'attention et l'écoute des participants, génèrent une certaine confusion et ralentissent le processus, ils ne le compromettent apparemment pas.

- 67 Anna1 [oui, OK ((s'adosse dans sa chaise qui grince et se redresse))
 68 Med4 Là c'est une situation particulière
 69 Anna1 Oui
 70 Med4 Euh, contrairement à l'audience qui est enregistrée euh oop ((Anna1 s'adosse à
 71 nouveau et sa chaise bascule))
 72 Anna1 Excusez ! J'essaie de m'installer, scusez-moi !
 73 ((Anna1, Med4 et l'avocate rient, Jane2 reste silencieuse, sourit))
 74 (2.0)
 75 Med4 Euh, c'est ça, donc c'est- c'est, (.) une rencontre in- d'une certaine [façon informelle
 76 comparativement à une audience
 77 Anna1 [mmm, d'accord
 78 ((hochements de tête))
 79 Med4 pour discuter, favoriser la communication

Tandis que Med4 tente de rassurer Anna1 et de mettre un certain ordre dans le désordre qu'elle a elle-même généré, c'est au tour d'Anna1 de créer la confusion. De son côté, la médiatrice poursuit sa présentation du processus de médiation, en lui donnant l'aspect le plus anodin possible, sans doute en résonance avec le commentaire d'Anna1 à la ligne 2 (« c'est impressionnant »), lequel semble être le pivot autour duquel Med4 explique l'objectif de la séance. Le malaise des deux participantes a, chez chacune, une source et une manifestation bien distincte et les deux semblent lutter pour réduire l'impact de ce malaise sur leur attention et leur écoute de la séance.

- 118 Med4 OK ? Là vous avez discuté avec votre avocate
 119 Anna1 Oui ((se retournant vers Anna1A))
 120 Med4 Euh, de la situation et puis euh donc là ça va être un échange entre vous et la
 121 représentante de l'institution
 122 Anna1 ((lève la main et indique Jane2 en hochant la tête)) D'accord
 123 Med4 Pour euh c'est ça voir si euh il y a des précisions que vous pouvez apporter qui
 124 permettraient à l'institution
 125 Anna1 Oui

126 Med4 Là de- de- de revoir sa position, euh puis de son côté, l'institution vous apporte
 127 aussi des éléments [de précision pour euh
 128 Anna1 [OK
 129 Med4 *Peut-être mieux saisir certains, euh éléments*
 130 Anna1 D'accord ((hochant la tête))
 131 Med4 OK. Donc est-ce que vous voulez ((regardant Anna1A)) euh
 132 Anna1A *Moi j'ai euh, je vais laisser ma cliente*
 133 Med4 Oui
 134 Anna1 *prendre la parole.*
 135 Med4 OK
 136 Anna1A *Je vais être là pour combler si y a quoi que ce soit, ou l'aider dans- dans ses*
 137 *explications ((Anna1 essaie toujours de maîtriser sa chaise)), mais sinon c'est elle*
 138 *qui va [prendre la parole*

On assiste ici à un épisode de métacommunication et méta écoute où la médiatrice pose les jalons (indication des différents moments de la médiation) pour informer les participants sur la manière de communiquer et les raisons de le faire (« *Pour euh c'est ça voir si euh il y a des précisions que vous pouvez apporter qui permettraient à l'institution [...] de revoir sa position, euh puis de son côté, l'institution vous apporte aussi des éléments [de précision pour euh [...] mieux saisir certains euh éléments* », lignes 120 à 129). Elle propose qu'Anna1 et Jane2 fassent part de ce qui leur importe (« *les précisions* ») pour tenter de les faire exister chez l'autre, avec le potentiel de les prolonger, propager ou amplifier ou au contraire de les atrophier ou annuler. Med4 s'assure cependant avant qu'Anna1 et son avocate ont eu l'occasion de se parler du dispositif de médiation (lignes 118-120).

Dans le même esprit visant à connaître la stratégie de communication d'Anna1 et de son avocate, Med4 va s'enquérir auprès de l'avocate du mode d'interaction qu'elle a mis en place avec sa cliente pour la médiation. Anna1A répond alors : « *Je vais être là pour combler si y a quoi que ce soit, ou l'aider dans, dans ses explications ((Anna1 essaie toujours de maîtriser sa chaise)), mais sinon c'est elle qui va [prendre la parole* », lignes 136-138). On note ainsi que l'avocate se positionne en filet de secours si Anna1 ne parvient pas à s'exprimer, signifiant implicitement son intention d'être à l'écoute de ce qui se passe et d'intervenir au besoin. Leur arrangement est donc qu'Anna1 fasse exister ses propres propos et que l'avocate puisse prendre le relais au besoin. La transparence de leur démarche semble a priori plus pratique que stratégique et marque une volonté de collaborer.

Enfin il est intéressant de noter à quel point Anna1 suit d'un pas encore incertain la conversation. Ses gestes la trahissent, lignes 120 à 122, quand elle hésite entre la médiatrice et la représentante de l'institution. Elle confirme par un geste ((lève la main et indique Jane2 en hochant la tête)) qu'elle semble suivre ce que lui dit la médiatrice, et marque en plus verbalement un accusé de réception de ce que la médiatrice vient de lui présenter (« **D'accord** ») :

Med4 Euh, de la situation et puis euh donc là ça va être un échange entre vous et la représentante de l'institution

Anna1 ((lève la main et indique Jane2 en hochant la tête)) D'accord

Anna1 marque une écoute souvent physique comme ci-dessus à la ligne 122, et quand cette marque est verbale, elle s'assure d'accuser réception de ce qui vient d'être dit par un « **D'accord** » (lignes 57, 64, 80, 85, 122, 130) ou un « **Oui** » (lignes 37, 39, 61, 67, 69, 88, 90, 92, 94, 96, 98, 107, 109, 113, 115, 117, 125), ce qui a pour conséquence de fluidifier la progression de la séance. Elle assure ainsi, à chaque tour de parole, qu'elle semble suivre ce que la médiatrice lui dit, ce qui permet à la médiatrice d'ajuster ce qu'elle dit en retour, en fonction des indications qu'elle reçoit d'Anna1. Anna1, particulièrement attentive à ce que la médiatrice lui déclare, ira même jusqu'à remercier la médiatrice pour son travail, en pleine séance (« **Mmm d'accord, c'est très clair je vous remercie d'avoir résumé ça** », ligne 768).

Plus qu'une manière de se faire écouter, comme on a pu relever dans les cas précédents, on retrouve chez Anna1 une manière de marquer l'écoute et d'assurer à son interlocutrice que les propos de cette dernière lui sont bien parvenus. On sent donc chez elle un effort d'écoute dépourvu de zèle, sans que cet effort soit présenté comme une corvée. Elle manifeste ainsi simplement une volonté de faire avancer la discussion. Anna1 et Med4 sont toutes les deux affables, chacune dans son rôle, et Anna1 manifeste ainsi sa disposition à écouter et accueillir d'autres voix que la sienne.

- 139 Anna1 [je XX ((elle parle de sa chaise)). Parce que j'ai la patte, j'ai les pattes
 140 Med4 Oh !!
 141 Anna1A Voulez-vous que je me tasse ?
 142 Anna1 Oui juste un peu
 143 ((Med4 rit))
 144 Anna1 Excusez-moi, c'est énervant ce matin, et puis en plus je suis mal installée
 145 (.)
 146 Med4 Ben, prenez votre te- comme je vous dis c'est quelque chose de très très inf-

147 Anna1 Oui oui
 148 Med4 C'est (.) c'est très sérieux, mais en même temps, on n'est pas dans une audience,
 149 avec le juge
 150 Anna1 D'accord
 151 Med4 Et tout ça (.) c'est ça, c'est vraiment une discussion qu'on a
 152 Anna1 D'accord
 153 Med4 OK, c'est pas comme si vous étiez en audience, vous faites votre preuve,
 154 l'institution [fait l'autre preuve, puis euh
 155 Anna1 [oui oui oui oui oui oui, OK
 156 Med4 Donc, je comprends que ça peut être stressant

Comme nous l'avons vu, la présentation de la procédure est entrecoupée de pauses qui permettent de s'ajuster physiquement et émotionnellement à la situation. La médiatrice semble à l'écoute de ce genre de détails et accommode sa présentation aux désagréments provoqués par le mobilier de la salle dans la mesure où elle reconnaît le stress que représente la séance pour Anna1. Elle « répare », tempère, aménage la salle (dans une autre médiation, constatant qu'un participant reste en manteau, elle va augmenter le chauffage pour l'inviter à se mettre plus à l'aise et retirer son pardessus).

Med4 qualifie également la teneur de la séance en réitérant son caractère informel évoqué ligne 75, (« Euh, c'est ça, donc c'est- c'est (.) une rencontre in- d'une certaine façon informelle comparativement à une audience »), une dimension qu'Anna1 n'a peut-être pas bien intégré puisqu'elle vient de basculer sur sa chaise. Med4 va ainsi tenter de faire exister autrement le caractère informel de la médiation, commençant par répéter le mot et s'interrompant au milieu de celui-ci (« Ben, prenez votre te- comme je vous dis c'est quelque chose de très très inf- », ligne 146). Elle ajoute à la notion d'informalité l'idée de « prendre son temps ». En effet, si elle ne peut pas convaincre Anna1 de se détendre et de reconnaître le caractère informel de la séance, elle opte pour une autre façon de la mettre à l'aise en lui disant « prenez votre temps » (ligne 146 et 160, voir aussi le prochaine extrait).

Ligne 156, on voit que la médiatrice reprend et transforme les mots d'Anna1 (« Excusez-moi, c'est énervant ce matin », ligne 144)), qui deviennent chez Med4 « Donc, je comprends que ça peut être stressant » (ligne 156). La médiatrice réagit ainsi au stress que manifeste et exprime Anna1 en le reformulant (« énervant » devient « stressant »), faisant entendre une interprétation de l'émotion. Elle atteste ainsi avoir reçu ce qu'Anna1 a exprimé et en répondant

ainsi, elle reconnaît apparemment l'émotion d'Anna1, ce qui lui permet de s'ajuster à la situation. L'une des contributions principales de Med4 (et d'autres médiateurs) est ainsi de créer une espace de discussion, un « dwelling space » (Lipari, 2010), en étant à l'écoute des préoccupations des participants. Une fois cet espace créé, elle se retirera et n'interviendra pratiquement plus, sauf pour résumer et reformuler avant l'entente ou lorsque les participants buteront sur un élément. Dans la présente médiation elle ne va ainsi pratiquement plus s'exprimer à partir du moment où les parties discutent des doléances jusqu'à la négociation.

5.4.2 Discussion des doléances

Je n'ai pas reproduit ici l'extrait où Med4 décrit les doléances, telles que je les avais présentées au début de cette analyse car elles ne présentent pas un intérêt particulier. Je propose donc de directement passer aux échanges qui suivent cette présentation

- 160 Med4 Mais en même temps, prenez votre temps
 161 Anna1 Oui oui oui, c'est ça que je vais faire
 162 Med4 Allez-y
 163 Anna1 OK
 164 Med4 puis de toute façon, aussi, il y a des questions de précision, Mme Jane2 va [vous
 165 poser des questions
 166 Anna1 [Oui
 167 Med4 Puis euh c'est ça
 168 Anna1 OK, parfait ((regardant Med4 puis Jane2)) Merci
 169 Jane2 Mais peut-être pour vous euh, pour vous mettre plus à l'aise, pour vous dire le
 170 dossier, je l'ai lu je le connais vraiment de A à Z
 171 Anna1 Bon
 172 Jane2 Pas juste le dossier administratif, le- Parce que là j'ai vérifié aussi pourquoi ça a
 173 commencé en octobre 2010 la réclamation, parce que, vous vous déclarez conjoints depuis 79
 174 Anna1 Oui, c'est ça
 175 Jane2 Donc là j'ai regardé dans son dossier, euh physique là qu'on appelle
 176 Anna1 Oui
 177 Jane2 XX dossier comme ici ((montre le dossier qu'elle a entre les mains)) parce qu'il
 178 avait pas au début quand il a fait sa demande d'aide sociale et quelle preuve de
 179 résidence qu'il avait donné tout ça là j'ai regardé
 180 Anna1 Oui
 181 Jane2 Fait que pas mal, je connais pas mal le dossier là
 182 Anna1 Oui
 183 Med4 OK
 184 (2.0) ((Jane2 fait un signe de ses mains pour inviter son interlocutrice à prendre la
 185 parole))
 186 Anna1 Alors, qu'est-ce que je dois dire ? ((lève les mains vers le ciel))

187 Jane2 Si vous avez comme du nouveau, je sais pas
 188 Anna1 Non, j'ai aucun [sauf qu'il faut qu'on, il faut confirmer que MB est vraiment décédé
 189 Jane2 [des précisions comme Mme la juge a dit
 190 (.)
 191 Jane2 Ouais ça [je sais
 192 Anna1 [il est décédé le 14 [octobre
 193 Jane2 [Oui ça j'ai, je suis au courant, [moi
 194 Anna1 [C'est parce que j'ai
 195 reçu. (.) c'est ça ok
 196 Jane2 Oui oui

Med4 annonce que Jane2 va poser des questions (« il y a des questions de précision, Mme Jane2 va [vous poser des questions », lignes 164-165)). Or, on constate que Jane2 prend la parole, mais ne pose pas de questions, préférant plutôt préciser qu'elle maîtrise le dossier « pour vous [Anna1] mettre plus à l'aise ». Elle force ainsi quelque peu l'association de « mettre à l'aise » avec celle de « connai [tre] [le dossier] vraiment de A à Z ». Or, cette maîtrise pourrait tout autant rendre mal à l'aise quelqu'un d'un peu nerveux comme Anna1. Nous avons remarqué que Jane2, qui est déjà la représentante de l'institution dans la médiation de Luc1, emploie d'ailleurs exactement la même expression pour celui-ci (sans ajouter que c'est pour le mettre à l'aise).

On a ainsi plus l'impression que la représentante de l'institution vise à forcer l'écoute et à imposer ses propos. En effet, Jane2 annonce sa maîtrise du dossier en préambule à ses questions, qu'elle précède de périphrases comme « là j'ai vérifié aussi » (ligne 172) ou « j'ai regardé dans son dossier » (ligne 176), ou encore « tout ça là, j'ai regardé » (ligne 179), pour finir par « Fait que pas mal, je connais pas mal le dossier là » (ligne 181). Tout indique donc un besoin d'exprimer une autorité et une maîtrise du sujet plutôt qu'une volonté de mettre à l'aise Anna1. Jane2 ne semble pas a priori présente pour écouter, mais plutôt pour dire et confirmer qu'elle maîtrise le dossier, ce qui peut a priori avoir des effets un peu désarmant pour son interlocutrice. Connaître sur le bout des doigts un dossier, c'est en effet pouvoir parler facilement et avec autorité en son nom et c'est donc savoir le faire parler pour désarmer l'autre.

Comme elle l'a fait jusqu'à présent, Anna1 accueille et fait systématiquement exister chacune des affirmations de Jane2 (« Bon », ligne 171, « Oui, c'est ça », ligne 174, « Oui », lignes 176, 180 et 182). Quand enfin Jane2 fait un geste exprimant sa disposition à écouter son

auditrice (« (2,0) ((Jane2 fait un signe de ses mains pour inviter son interlocutrice à prendre la parole)) », lignes 184-185) celle-ci semble cependant perdue (« Alors, qu'est-ce que je dois dire ? ((Lève les mains vers le ciel)) », ligne 186)). Anna1 ne sait pas comment faire exister ce que vise l'invitation de Jane2, à savoir l'exposé de sa propre situation. Elle se montre aussi disposée que possible à prolonger les propos de Jane2 sans savoir, littéralement, ce que Jane2 réclame.

- 197 Anna1 C'est ça, OK, OK, OK, c'est parce qu'on envoie encore de votre institution ((elle
198 pointe Jane2 du doigt)) on envoie encore des lettres
199 Jane2 C'est normal
200 Anna1 Inscrit à son nom là, donc c'est la
201 Jane2 Euh, ben des états de compte, peut-être
202 Anna1 Oui c'est ça [des états de compte
203 Jane2 [c'est XX je pense. Vous vous êtes solidaire de la réclamation là
204 Anna1 Que je suis solidaire ?
205 Jane2 Oui ?
206 Anna1 Qu'est-ce que ça veut dire ?
207 ((Jane2 le coude posé sur la table lève la main vers Anna1A, et ricane))
208 Anna1A Ben en fait, je- je- je vais commencer pour peut-être ((ferme son dossier et écarte les
209 mains))
210 Jane2 C'est ça
211 Anna1A mettre tout ça au clair

Comme on le voit de la ligne 208 à 211, l'avocate d'Anna1 intervient pour combler un manque de connaissance de sa cliente, et réitérer ce à quoi tient Jane2, ce qui a pour effet de ralentir la discussion. On constate qu'Anna1, quand bien même celle-ci voudrait le faire, ne parvient pas à faire exister ce que Jane2 veut l'amener à exprimer. Elle ne peut que signaler qu'elle ne possède pas tous les éléments pour collaborer et prolonger les propos de son interlocutrice. Cet empêchement est matérialisé par des propos comme à ligne 206 « Qu'est-ce que ça veut dire ? » ou avant ça, ligne 186 « Alors, qu'est-ce que je dois dire ? ». Pas de hors-piste, mais simplement un ralentissement du processus, ce qui est normal, après tout, les citoyens n'ayant pas la science infuse, n'en déplaise à Jane2, qui ne retient pas un ricanement (ligne 207). Tout comme avec Curt1 qui comprend, mais trouve que les manières de l'institution sont dépourvues de sens, ici Anna1 comprend que Jane2 veut des informations, mais ce que cette dernière demande n'a pas de sens pour elle. Anna1 ne comprend pas à quoi tient Jane2.

L'avocate entend la détresse de sa cliente et tente d'y remédier sur invitation de Jane2 (qui a fait un geste et ricane devant l'incompréhension d'Anna1). Elle va lui donner les outils nécessaires pour répondre à Jane2, selon le protocole de la médiation. Des quatre médiations analysées dans cette thèse, celle d'Anna1 et celle de Curt1 attestent bien de ce trou d'informations et de connaissances des citoyens face aux termes employés et au poids des documents. Ils sont disposés à les écouter, mais n'ont pas les moyens de le faire sans un interprète, qui est souvent l'avocate ou parfois la médiatrice. L'inconvénient d'être aidé par la médiatrice, c'est qu'il est souvent trop tard, d'une part, mais aussi que la séance peut s'en trouver sérieusement ralentie.

Pour revenir à l'extrait ci-dessus, tout se passe comme si l'institution « n'entendait » pas le décès de MB tant que son dossier n'est pas réglé... un peu comme l'a fait la médiatrice en début de session. Il semble ainsi y avoir une incohérence entre une certaine réalité administrative et l'état physiologique de la personne concernée : l'administration en fait un mort-vivant, un fantôme. L'institution entend ou reconnaît la nouvelle condition physiologique de MB, sa mort, mais n'entend ou ne reconnaît pas son décès au niveau comptable. On pourrait donc parler d'une écoute sélective de l'institution. Cette écoute est pénible à constater pour Anna1 (« C'est ça, OK, OK, OK, c'est parce qu'on envoie encore de votre institution ((elle pointe Jane2 du doigt)) on envoie encore des lettres », lignes 197-198). Ainsi, l'institution ne fait pas exister une réalité d'Anna1.

On pourrait d'ailleurs dire la même chose de la maladie de MB. L'institution est presque aussi sourde à son alcoolisme et sa toxicomanie (pas totalement dans la mesure où elle a quand même payé des cures de désintoxication), surtout maintenant qu'il est décédé. Elle n'écoute donc pas la détresse que l'état de MB a pu occasionner. Le ricanement de Jane2 porte les résonances de cette insensibilité, tout comme son « c'est normal » (ligne 199). Est-ce bien normal, émotionnellement parlant, de toujours recevoir les documents adressés à une personne décédée ? Le « c'est normal » revient ainsi à transformer l'inconfort qu'Anna1 exprime en quelque chose d'*a-normal*, en situation non seulement acceptable, mais attendue, sans que soit prise en compte la dimension émotionnelle de la situation ou la réalité physiologique de MB.

En somme, Anna1 et son avocate tentent de montrer que la pathologie de MB et ses retombées *font une différence*. Elles essayent ainsi de *faire écouter autrement* la réalité d'Anna1.

Seulement, l'agentivité de la maladie et celle du décès semblent ne pas être audibles à Jane2 (et l'institution qu'elle représente).

- 234 Anna1A Euh, si je peux me permettre, ehm la contestation de Mme est basée, donc
235 premièrement sur le fait qu'elle était la conjointe de monsieur. C'est une situation
236 qui est particulière, la situation de Monsieur B. ((martèle ses propos en tapotant sur
237 la table avec la paume de ses mains)). Hum, c'est un homme qui, puis ((se
238 retournant vers Anna1)) vous m'arrêtez tsé [si je dis
239 Anna1 [Non non, c'est beau, parfait oui
240 Anna1A Des choses qui sont pas exactes, j'vas essayer le plus de de vous=
241 Med4 =mmhm=
242 Anna1A =raconter euh le dossier comment je le connais. Euh, monsieur B était un homme
243 qui avait de graves problèmes de consommation
244 Jane2 Mmhm
245 Anna1A Hum, qui a fréquenté des en- des endroits de- de désintoxication, des maisons et
246 tout ça
247 Jane2 Je comprends
248 Anna1A Hum. Madame ce qu'elle me dit c'est que pour elle, la fin de sa relation de vie
249 maritale ((tape sur la table avec le bout des doigts)) c'est, est survenue en 2010.
250 Et à ce moment-là monsieur a pris ses choses et a quitté la maison de=
251 Anna1 =Mm

Pour des raisons de place, je ne reprends pas la transcription intégralement : dans l'extrait délibérément omis (lignes 212 à 233), l'avocate rappelle, pour le bénéfice de sa cliente, mais aussi pour les autres, que l'enjeu de la médiation porte sur deux éléments à éclaircir : la notion de « conjoint » et celle de « solidaire » que Jane2 a évoqué (ligne 203) et que Anna1 ne parvient pas à faire subsister (ligne 204), par manque de connaissance des concepts tels qu'ils sont définis pas l'administration.

Toute la complexité du dossier tient au fait qu'Anna1 entend et emploie ce terme autrement que le fait l'institution, les deux parties ne le comprenant pas de la même manière. J'ajouterais que l'intersection des notions « solidaire » et « conjoint » diffère aussi pour l'institution et la citoyenne. L'avocate indique que ces interprétations divergentes sont au cœur du différend et c'est cette question qu'il faut aborder pour propulser la trajectoire de la médiation vers l'apaisement. Les deux femmes *prononcent* le même mot, mais *l'entendent* différemment, c'est-à-dire le font exister, survivre différemment. Cette écoute différente représente un nœud du conflit qui les oppose. L'avocate invite ainsi à trouver une écoute acceptable des deux notions et de leur relation, une écoute qui devrait *se matérialiser* par une entente.

Afin de *mettre en acte* cette proposition, l'avocate va aider Anna1 à dresser un portrait de MB, un portrait que Jane2 pourra éventuellement *reconnaître* et, une reconnaissance qu'il s'agira de *matérialiser* et de faire exister en réduisant ou annulant la somme que l'institution réclame en trop perçu (11 919 \$) à Anna1. Avant de se lancer dans la description de MB, l'avocate prie Anna1 de la corriger si elle se trompe (« vous m'arrêtez tsé [si je dis [...] des choses qui sont pas exactes, j'vas essayer le plus de de vous [...] raconter euh le dossier comment je le connais », lignes 238, 240, 242). Elle demande ainsi l'autorisation à Anna1 de se faire entendre à sa place, et l'invite à intervenir pour remanier ce qu'elle aura dit si ce qu'elle déclare ne correspond pas à la situation telle qu'Anna1 l'entend. En somme, Anna1 doit intervenir si cette dernière juge que ce à quoi elle tient n'est pas exprimé.

L'avocate va utiliser des expressions comme « Madame, ce qu'elle me dit, c'est que pour elle [...] », rappelant continuellement qu'elle ne fait que faire reproduire les propos de sa cliente sans les transformer. Anna1 écoute ses propos et peut a priori, à tout moment, les corriger. Écouter, c'est donc ici, pour la citoyenne, une manière de s'écouter elle-même à travers les propos de son avocate : encore une fois *l'écoute fait écouter* (comme pour Curt1).

- 283 Anna1A Alors c'est un peu la situation de fait que madame rapporte, euhm. Donc, et, et puis
284 je peux comprendre d'emblée la position de l'institution en ce sens où, y a une
285 déclaration de madame
286 Jane2 Mmm
287 Anna1A dans le dossier qui dit « nous avons fait vie commune »
288 Jane2 Mm
289 Anna1A jusqu'à la fin 2012. Et moi c'est la première question que j'ai posée à ma cliente
290 quand je l'ai rencontrée. J'ai dit « mais, mais qu'est-ce que [ça veut dire ? »
291 Jane2 [Mm
292 Anna1A Je comprends de votre bouche que vous étiez plus un couple en 2010 parce que
293 monsieur était dans la rue et que vous pouviez plus avoir de vie de couple
294 Anna1 Mmm
295 Anna1A De toute façon, que vous avez annoncé à votre famille que vous étiez plus en couple
296 avec monsieur en 2010. Euh, alors pourquoi est-ce qu'on voit ça dans le dossier
297 Anna1 Mmm
298 Anna1A Et là elle m'a dit « Ben pour moi émotivement c'était très difficile et, et la coupure
299 dans les faits c'est fait en 2010, mais, mais j'étais très attachée à cet homme-là,
300 quand-même »
301 Anna1 Oui
302 Anna1A « par la suite et j'ai continué à l'aider » Donc « couple » ((elle mime des
303 guillemets)) pour madame Anna1 selon moi n'est pas couple ou conjoint selon la
304 loi. Les critères ne sont pas les mêmes selon moi avec les explications que- qu'elle

305 me donne. Hum **0:10:41. 7** Pour elle, le couple était dans sa tête, était dans ses
306 émotions, alors que bon, vous connaissez les critères, pour euh, pour établir
307 qu'elle [était la conjointe de monsieur
308 Anna1 [oui

L'avocate est ici investie d'une mission double : d'une part, elle est là pour aider sa cliente à faire exister et faire entendre sa version de la situation et, d'autre part, elle est là pour tenter de dégager un accord avec l'institution sur cette base. L'avocate déclare ainsi entendre le point de vue de l'institution dans la mesure où elle laisse entendre qu'elle-même aurait tout d'abord entendu ce que disait sa cliente de la même manière que l'institution. On assiste donc ici à la mise en scène d'un alignement de l'écoute de l'avocate avec celle de l'institution. Grâce à cette tactique, l'avocate peut ainsi *inviter* l'institution à suivre ses pas *pour faire le même chemin qu'elle* et comprendre le point de vue d'Anna1. L'avocate laisse entendre qu'elle a, en quelque sorte, déjà emprunté le chemin de l'institution et contemplé cette perspective. Elle propose donc à l'institution de faire la même chose, c'est-à-dire de suspendre son point de vue (Bohm, 1996) et d'adopter celui de sa cliente, Anna1, ne serait que pour un moment. Elle invite l'institution à entendre autrement les notions de « couple », « conjoint » et « solidarité » avec ces nouvelles informations.

À partir de la ligne 292, on note que l'avocate ne s'adresse plus directement à l'institution, mais à sa cliente, avec comme témoins de cette interlocution, la médiatrice et Jane2. On la voit ainsi mettre en scène sa conversation avec Anna1. « **Je comprends de votre bouche que vous étiez plus un couple en 2010** » dit-elle, décomposant l'acte (je comprends), sa source et l'itération (de-votre-bouche) de l'information qui lui est parvenue. Elle tente ainsi sans doute de démontrer qu'il n'y a pas de tricherie, que les faits arrivent directement de leur source, c'est-à-dire de la bouche de sa cliente et qu'elle ne fait ici que porter et reproduire les paroles de cette dernière. Ligne 302, on voit l'avocate expliquer comment Anna1 entend le mot « couple » et comment cette définition dévie de la définition administrative. L'avocate semble ainsi viser à faciliter l'écoute entre Jane2 et Anna1. Elle devient, en quelque sorte, *la possibilité d'entendement* des propos d'Anna1.

310 Anna1 Puis là moi je vois, depuis que j'ai reçu les premières lettres, je me suis aperçue
311 qu'il avait abusé de ma confiance ((regarde de profil Jane2)), parce que j'ai signé
312 des documents ((Jane2 a le nez plongé dans ses documents)) euh, je savais pas

313 pourquoi, mais **il me disait, « c'est parce que j'ai besoin de mon chèque de bien »,**
314 de, comment on t'appelle ça là euh ((pose la main sur le visage, ferme les yeux
315 dans un effort de remémoration)), ((expiration)) excusez-moi le le le le
316 (.)
317 Anna1A **[la pension ?**
318 Anna1 [la rente du XXXX là
319 Jane2 ((finit de ranger ses documents et la regarde)) Mmm
320 Anna1 Euh, alors c'est la raison, bien OK, pas de problème ((lève les bras pour accentuer ses
321 propos)), tsé je signalais, tsé. Mais je me suis aperçue, quand j'ai rencontré l'enquêteur, je
322 sais plus à quelle date c'était là. Ça fait peut-être un an [de ça
323 Anna1A [octobre 2015
324 Anna1 Bon (.) Euh, déjà ça fait longtemps, euh je me suis aperçue que y avait abusé de
325 ma confiance, vraiment qu'y avait menti et pis, y était un fieffé menteur, mais
326 euh, c'est ça
327 Jane2 **Ben là, vous me tendez une perche là. Je serais quand même tentée de vous**
328 **répondre, il y a quand même une entête là, sur le documents qu'il vous a**
329 **demandé de signer, c'est pas l'entête de [de régie des rentes**
330 Anna1 [Oui
331 (.)
332 Anna1 **Ben écoutez là moi je je [je regarde**
333 Jane2 **[Vous êtes quand même une personne scolarisée, éduquée**
334 **donc euh**
335 Anna1 Oui, mais je regardais pas là, qu'est ce qui- Pis y m'expliquait rien là. Tsé c'était
336 toujours très rapidement fait, pis euh euh, tsé toujours entre deux portes, pis
337 même des fois dans des cafés, euh parce qu'y habitait pas chez moi donc on se
338 rencontrait ailleurs, euh. C'est ça ((expiration profonde))
339 Jane2 **OK (1.0)** Euh, je- j'aurais peut-être une question parce que en tout cas, c'est
340 quelque chose qui me- que j'ai pas vu dans le dossier là
341 Anna1 Oui
342 Jane2 qui m'a échappé. Est-ce que vous étiez mariés ?
343 Anna1 Non

Anna1 nous fait écouter, cette fois-ci, le mort, MB, pour que nous entendions « de sa bouche » l'énormité du mensonge « **il me disait, c'est parce que j'ai besoin de mon chèque de bien** » (ligne 313). Cette ventriloquie du défunt permet à l'auditeur de se mettre à la place d'Anna1 en tant qu'auditrice et de comprendre comment elle a bien pu être dupée. Anna1 nous rapproche de sa réalité en nous faisant écouter MB, comme pour conférer un surplus de crédibilité à ce qu'elle avance. Anna1, telle qu'elle se met elle-même en scène, écoute et croit son (ex) compagnon, puis découvre un problème en recevant les relevés de l'institution, après sa mort. Évoquant sa rencontre avec l'enquêteur, elle se met en scène comme comprenant

finalement qu'elle a eu tort de croire ce que MB lui disait (ligne 321-322). Elle doit ainsi remplacer et faire exister une nouvelle version, la bonne cette fois, et s'y réajuster en payant une somme dont elle n'était pas au courant. Elle est, en quelque sorte, punie d'avoir participé à l'existence d'une situation qui n'existait, en fait, que dans les paroles de MB.

Jane2 écoute la version que lui présente Anna1, mais on va voir qu'elle va l'« abimer » et la manipuler. Elle déclare ainsi : « **Ben là, vous me tendez une perche là. Je serais quand même tentée de vous répondre** » (ligne 327-328), ce qui marque une écoute qui permet, en quelque sorte, de retourner ce qu'Anna1 vient de dire contre elle-même, une écoute menaçante, en quelque sorte. Anna1 avoue avoir signé les documents, elle explique son erreur d'avoir fait exister les propos de MB. Elle ne s'est pas méfiée, et a écouté sans conditions MB. Or, selon Jane2, comme l'entête de l'institution est imprimée sur le document et que « **vous êtes quand même une personne scolarisée, éduquée** » (ligne 333), Anna1 aurait dû se rendre compte qu'elle se faisait duper.

Comme on le constate, Jane2 ne reconnaît en rien le drame qu'a vécu Anna1 et dont celle-ci lui a fait part des lignes 310 à 315 et précédentes lorsque la citoyenne et son avocate décrivent les problèmes d'addiction de MB. Tout se passe donc comme si Jane2 ne voulait rien entendre au-delà de son mandat administratif. On reconnaît ici l'écoute stratégique qu'elle avait déjà mis en acte lors de la médiation avec Luc1. Son écoute et son attention se limitent aux documents et à ce qu'ils disent ou prouvent. Les individus concernés par ces documents leur sont, en somme, subordonnés. Elle privilégie ainsi l'écoute des documents sur celles des humains. Quand Jane2 demande plus tôt, « Si vous avez comme du nouveau, je sais pas [...] **des précisions comme Mme la juge a dit** » (lignes 187 et 189), elle fait, en effet, allusion à des précisions concernant des documents, ou des pièces nouvelles. Seuls les documents sont susceptibles de faire une différence. Notons au passage que Jane2 rappelle ici les propos de Med4 (lignes 164-165 « **il y a des questions de précision, Mme Jane2 va [vous poser des questions]** »).

Jane2 répond uniquement « **Ok** » (ligne 339) quand Anna1 lui explique comment MB passait à la sauvette faire signer des documents, que tout ceci se faisait à tout vitesse et visiblement dans la quiétude. Jane2 semble préférer passer tout de suite à autre chose et lui pose

une question ouvrant un nouveau volet de dossier. Son « Ok » (ligne 339) marque ainsi une ponctuation vers un nouvel enjeu plutôt qu'une reconnaissance de la réalité de son interlocutrice.

- 368 Jane2 [puis je- je ((feuilleter ses documents)) je suis comme quand même curieuse parce
369 que nous le- l'enquête a été initiée parce que nous on a des échanges
370 informatiques avec Revenu Québec, puis c'est sorti comme [si monsieur madame
371 étaient conjoints
372 Anna1 [oui oui oui, c'est de
373 ma faute
374 Jane2 C'est ce qu'on voit à la page 30
375 Anna1 C'est à cause de moi, oui, c'est de ma faute
376 Jane2 Euh ((cherchant dans ses documents))
377 Anna1 [Oui, c'est parce que j'ai continué à écrire [conjoint de fait dans mes rapports
378 d'impôt
379 Jane2 [c'était pour l'année 2012 [c'est ça
380 Anna1 Vous avez tout à fait raison
381 Jane2 Page 32 ((menton dans la main, coude sur la table, elle est penchée sur les
382 documents, Anna1 la regarde))
383 Anna1 Oui
384 Jane2 ((elle lit)) conjoint non déclaré 2012
385 Anna1 Oui oui (2,0) fait que je sais, hein. je comprends très très bien qu'il y a une
386 contradiction, là, là-dedans
387 Jane2 mais dans vos impôts, vous l'avez déclaré dans vos impôts
388 Anna1 Nooon
389 Jane2 Avez-vous mis ses revenus ?
390 Anna1 Ben non, pas du tout. [J'ai mis, j'ai mis
391 Jane2 [vous avez mis quoi dans vos impôts ?
392 Anna1 Mon- mes revenus. Mais on me demandait si j'étais conjoint de fait là. Donc j'ai je
393 disais oui, mais j'ai [jamais
394 Jane2 [Mais en faisant votre déclaration juste pour vous
395 Anna1 Oui ! J'ai toujours fait ma déclaration uniquement pour moi
396 Jane2 Kay
397 Anna1 Et ça c'est facile là, vous vous pouvez [retourner voir
398 Jane2 [Mmm
399 Anna1 Les rapports d'impôts là (1,0) euh, j'ai jamais, jamais, JAMAIS, jamais eu personne
400 à charge (.) et surtout pas MB
401 (.)
402 Anna1A Je pense que l'objectif pour madame c'est- c'est- c'est de mettre un terme à tout
403 ça. Vous l'avez vu, elle est extrêmement stressée par
404 Anna1 Ben oui
405 Anna1A Par tout ça. Hum (.) Ça a été- ça a été un choc parce que euh, elle dit n'avoir
406 jamais été mise au courant
407 Anna1 Non

Comme on le constate, Jane2 s'acharne à démontrer son argument jusqu'au bout, ce qui amène la très affable Anna1 à avouer et à faire (sur) exister à six reprises son erreur, un *mea culpa* d'autant plus asymétrique qu'il semble a priori inutile. Jane2 insiste cependant pour aller au bout de son raisonnement. Anna1 réussit, en fin de compte, à se faire légèrement entendre quand elle parvient à expliquer que les revenus de MB ne figurent pas sur ses déclarations de revenus, seulement la mention « conjoint », ce qui pourrait en effet souligner son ingénuité, son absence de malice (« **Oui ! J'ai toujours fait ma déclaration uniquement pour moi** », ligne 395) et son interprétation sans conséquence de la notion de « conjoint ». En imposant à Anna1 de reconnaître cette réalité avec autant d'acharnement, Jane2 assoit son point de vue, « enfonce le clou » certes, mais ralentit la séance.

Quand l'avocate intervient, ligne 402, en rappelant l'objectif que poursuit sa cliente à travers cette séance de médiation (« **Je pense que l'objectif pour madame c'est- c'est- c'est de mettre un terme à tout ça**. Vous l'avez vu, elle est extrêmement **stressée** par [...] »), on sent avant tout une volonté de sortir sa cliente de la position difficile dans laquelle Jane2 l'a mise, en passant à un autre sujet. L'avocate reprend la main sur le dialogue, pour aider sa cliente qui semble perdue. Comme nous avons vu, il y a peu de marqueurs d'écoute des émotions chez Jane2, contrairement à ce qu'on identifie chez l'avocate ou à la médiatrice. Le stress n'est pas un facteur qui lui est, semble-t-il, audible, recevable. Ainsi, elle ne va pas faire subsister ce stress dans la négociation, mais plutôt chercher à le faire passer pour un manque d'honnêteté comme elle vient de le faire en invoquant l'instruction d'Anna1 (« **une personne scolarisée, éduquée** », ligne 333). Cet acharnement laisse entendre que Jane2 se laisse peut-être emporter par sa *position* au dépend des *intérêts* de l'institution. Avec le mot « **objectif** », l'avocate rappelle, en quelque sorte, les *intérêts* de sa cliente (et de Jane2). Ce qui devrait compter pour Jane2, ce n'est pas d'écouter Anna1 se confondre en excuses. L'avocate ré-aiguille la discussion en proposant de faire exister et subsister ce qui importe, ce à quoi elles tiennent toutes les deux : construire une entente.

5.4.3 Négociation

460 Anna1A Mais bref ce dossier-là était- est terminé avec l'administration fédérale. Hum donc
461 c'est ça, l'objectif c'est de- (.) c'est de- dans la mesure du possible, de mettre un
462 terme à ce dossier là ce matin, hum

463 (.) ((Jane2 hoche affirmativement))
464 Anna1A Madame est prête à faire son bout de chemin pour le faire. Elle est consciente que,
465 pour arriver à un règlement, il faut faire des concessions de part et d'autre ((Jane2
466 hoche la tête)), je sais pas [si l'institution est ouvert
467 Jane2 [Mais moi je peux vous dire ((petit ricanement)) dans le
468 fond je vais mettre cartes sur table là. Je vais vous dire, c'est quoi mon mandat là.
469 Anna1 Oui
470 Jane2 C'est si vous si vous avez accès à l'argent comme rapidement là. Parce que quand
471 qu'on fait un paiement rapide là, ça serait un montant de 5 000.
472 Anna1 ((écarquille les yeux)) Ah ! God!
473 Jane2 Sinon, si vous voulez payer mensuellement là, genre dans plusieurs années, là, ben
474 le montant, ça serait 7 782.
475 (2,0)
476 Anna1 ((hoche la tête en signe de non)) Ben non c'est bien de tout régler XXX, puis c'est
477 ce que je trouve injuste, TOTALEMENT injuste, c'était- j'étais absolument pas au
478 courant de qu'est ce qui se passait
479 Jane2 Il va falloir XXX..... [il va falloir que vous le démontriez c'est ça devant les juges
480 parce que
481 Anna1 [mais comment je peux le démontrer ça je j'ai (.)
482 Jane2 Vous avez quand-même signé des documents
483 Anna1 J'avais aucune idée qu'il recevait de la, du bien-être social, aucune
484 Jane2 Mais c'est ça ben, c'est un risque à prendre là, vous allez [devoir convaincre les juges
485 Anna1 [pis y habitait même pas chez
486 moi, y habitait même pas chez moi (.) donc, c'est ça qui est le pire
487 Jane2 Là, y a quand même la preuve de résidence là, vous avez signé comme à la page 26
488 là que y est y habite chez vous depuis le 1er octobre 2010 («) ((Anna1 secoue la
489 tête éccœurée)) puis c'est de
490 Anna1A La page 26 ?
491 Jane2 Oui
492 Med4 26 ?
493 Jane2 26. (.) Ça a été signé en septembre 2010. Y en a une autre [page 27
494 Anna1 [Moi je pensais que c'était
495 pour, je pensais que c'était pour [prouver que y avait une adresse pour
496 euh, le fédéral
497 Jane2 [Peu importe c'est pour qui, mais ça dit que c'est, y
498 habite chez vous dans le fond là
499 Anna1 Je pensais que c'était pour prouver y avait- qui avait besoin de- Puis c'est pour ses
500 pensions, je pensais que c'était pour ça, parce que moi, le bien-être social, j'étais
501 pas du tout au courant
502 Jane2 Je pense que quand on signe un document, c'est quand même à l'effet de preuve=
503 Anna1 =Non=
504 Jane2 =de résidence ((regarde dossiers)) comme quoi [il habite chez vous ou en chambre
505 Anna1 [Écoute, je lui faisais confiance
506 (.)
507 Anna1 Oui, je lui faisais confiance
508 Jane2 Oui

509 Anna1 Puis y a abusé de ma confiance
 510 Jane2 **Vous êtes quand même une personne scolarisée**
 511 Anna1 Non, mais ça fait rien ça
 512 Jane2 Non, mais quand qu'on signe un document, je veux dire, y a quand même- Vous
 513 voyez dans la page 28 [y a, y a une entête là « Institution », [c'est pas
 514 Anna1 [non [ouais. Non, j'ai pas
 515 vraiment regardé ça
 516 Jane2 Ben

Après une première tentative infructueuse à la ligne 402 (« **Je pense que l'objectif pour madame c'est, c'est, c'est de mettre un terme à tout ça** »), l'avocate va tenter une seconde fois d'amorcer une négociation avec Jane2, lignes 462-463. Elle vient d'expliquer comment une autre institution a validé la version de sa cliente et annulé le montant de remboursement de la dette de MB qu'elle avait à rembourser. Jane2 ne semble cependant pas entendre cet argument. La seconde tentative de négocier porte ses fruits puisque Jane2 (ligne 464) hoche la tête en signe d'approbation de ce que l'avocate vient de lui dire. On peut noter la discrétion de son acquiescement dans la mesure où il est uniquement non-verbal. Elle laisse ainsi parler l'avocate en premier, contrairement à ce qu'elle a fait avec Luc1. Lors de cette précédente médiation, Jane2 avait, en effet, pris les devants, tandis que le citoyen écoutait et réagissait en négociant un montant extrêmement bas.

Jane2 amplifie ce que vient de proposer l'avocate et le consolide, en y ajoutant une précision (« **mais moi je peux vous dire ((petit ricanement)) dans le fond je vais mettre carte sur table là. Je vais vous dire c'est quoi mon mandat là.** », Lignes 467-468). Tout en ricanant pour une raison indéterminée, elle rappelle qu'elle est mandatée par l'institution et donc soumise à ses directives, se désresponsabilisant, avec cette information, d'un niveau d'autorité. Elle fait ainsi comprendre que ce qu'elle va proposer ne lui appartient pas. En somme, après avoir informé qu'elle avait parfaitement écouté les éléments du dossier, elle ajoute qu'elle n'a pas d'autorité et prévient qu'elle peut entendre, mais ne peut agir sur la négociation plus que ce qui lui a été instruit. En quelque que sorte, elle musèle d'avance Anna1 contre toute tentative de négociation. Après avoir donné le temps à Anna1 d'accuser, avec sa diligence habituelle, réception de ce qu'elle vient d'entendre (« **oui** », ligne 469), Jane2 quantifie la somme non-négociable aux lignes 470-471 (« **C'est si vous- si vous avez accès à l'argent comme rapidement là. Parce que quand qu'on fait un paiement rapide là, ça serait un montant de 5 000.** »).

Anna1 de son côté va réagir à cette information, la faisant donc exister, mais colorée de son interprétation personnelle (« ((écarquille les yeux)) Ah ! God! », ligne 472). Comme on l'a déjà remarqué, elle agrmente ici sa réaction verbale d'une inspiration et écarquille les yeux de stupéfaction. Sans lui laisser le temps de reprendre son souffle, Jane2 assène une seconde annonce, comme pour rendre peut-être la première plus acceptable (« **Sinon, si vous voulez payer mensuellement là, genre dans plusieurs années, là, ben le montant ça serait 7 782** », lignes 473-474).

Anna1 va, par la suite, prolonger et amplifier la proposition de Jane2 en dénonçant l'injustice de la situation (ligne 476-477), à ses yeux. Par contre, on note que Jane2 ne fait en aucun cas survivre l'injustice qu'Anna1 dénonce et préfère changer de sujet, la décourageant de porter son dossier en audience (« **il va falloir XXX... [il va falloir que vous le démontriez c'est ça [devant les juges parce que vous avez quand-même signé des documents** », lignes 479-481)).

Ignorant apparemment la détresse de son interlocutrice et désormais tranquille, Jane2 s'acharne une dernière fois sur le sort qui attend Anna1 si elle choisit de poursuivre le dossier (« **Mais c'est ça ben, c'est un risque à prendre là, vous allez [devoir convaincre les juges** », ligne 484). Jane2 va ainsi continuer à démontrer l'absence de recours d'Anna1, revenant à nouveau sur son niveau d'instruction, ligne 510 (« **Vous êtes quand même une personne scolarisée** »), une petite touche d'humiliation pour Anna1 à qui elle rappelle que cette excuse ne fonctionne pas. En somme, Jane2 ne laisse aucune issue à son interlocutrice, sourde à ses excuses et prenant peut-être presque plaisir à démontrer la voie sans issue dans laquelle se trouve son interlocutrice (ce qui expliquerait alors ses ricanements).

Aurait-il été préférable d'être plus empathique et à l'écoute des émotions d'Anna1 ? Sans doute non, si l'objectif est d'obtenir les réparations qu'on espère obtenir.

715 Jane2 **C'est l'offre que j'ai aujourd'hui, sinon il faudra aller convaincre les juges, peut-**
716 **être, peut-être ça va finir par être effacé, mais c'est sûr que l'institution va faire**
717 **les représentations de leur côté là**
718 Anna1A **Moi je peux parler avec ma cliente**
719 Med4 **Ouais c'est ça**
720 Anna1A **Peut-être pendant un petit moment**
721 Med4 **Oui. Parce que en fait, là ce que l'institution vous offre c'est ça, c'est de réduire la**
722 **dette [à 5000**
723 Anna1 **[Oui oui oui oui**

724 Med4 Payable des montant mais, mais à l'intérieur je pense que c'est comme deux à
725 trois mois ((regardant Jane2))
726 Jane2 Ben d'habitude c'est immédiatement là, on tire la XX ((petit ricanement)) jusqu'à
727 six mois là
728 Med4 Six mois. OK donc euh 5 000 des fois les gens vont euh demander à quelqu'un dans
729 leur réseau pour prêter l'argent puis après ça ils leur remboursent, mais c'est ça,
730 donc là madame Jane2 dit ça pourrait être à l'intérieur de six mois
731 Anna1 Hey je trouve ça tellement injuste
732 Med4 Donc, je vais juste
733 Anna1 Oui, oui scusez
734 Med4 résumer OK, donc là on a ce 5000 là sur six mois. Sinon, si vous êtes pas en mesure
735 de payer de 5000 là, euh, bon là madame Jane2 a dit qu'elle peut avoir le mandant
736 de réduire à 7000, combien ?
737 Jane2 7782,30
738 Med4 7782,30. Ça c'est un montant que vous pourriez rembourser à tant par mois, jusqu'à
739 ce que la dette soit
740 Anna1 Mmm
741 Med4 terminée ((Anna1A fait des calculs, prend des notes pendant ce temps)) ou sinon,
742 l'autre alternative et c'est euh, avec le soutien de votre avocate d'aller en audience
743 Anna1 OK

Ligne 715, Jane2 rappelle son offre pour tenter sans doute de mener la négociation à son terme, soulignant au passage les dangers de la refuser. Ici, on note que l'avocate ne donne pas la possibilité à sa cliente de s'exprimer sur ce qu'elle vient d'entendre. Elle va demander une pause pour pouvoir discuter avec elle et s'accorder sur une décision. Se sentant sans doute interpellée, Med4 accuse réception de cette demande et y répond favorablement (« Oui », ligne 721), mais précède la sortie des deux femmes d'un résumé des éléments de la situation exposés jusque-là. On remarque ici comment ces éléments étaient écrits et « audibles » de tous à tout moment pour Doug1 puisque la médiatrice les avait transcrits sur les flips charts. Ici, ils sont dématérialisés (sauf sous la forme de traces mnésiques dans les cerveaux respectifs des participantes), ce qui explique sans doute pourquoi Med4 rappelle les montants et les conditions, ralentissant ainsi le processus, mais assurant aussi que tout le monde ait bien entendu la même chose. L'avantage de la formule du flip chart devient claire ici puisqu'elle permet d'avoir ces informations à portée des yeux tout au long de la séance.

On voit ainsi Med4 demander des précisions sur les délais de paiement, une demande à laquelle Jane2 va répondre en ricanant encore une fois (ligne 726) et en exagérant les délais, puisque dans le cas de Luc1, elle lui avait donné un an et n'avait pas détaillé ce qui était

« habituel », ce qui correspond ici à « immédiatement ». Il semble donc y avoir presque un acharnement, plus qu'un manque d'empathie, en lien avec la confusion d'Anna1. La médiatrice résume finalement les tenants de la proposition de Jane2, alimentée au fur et à mesure par celle-ci.

767 Anna1 Mmm d'accord, c'est très clair je vous remercie d'avoir résumé ça
 768 Med4 Donc là, euh c'est ça, si vous avez pas d'autres questions à ce moment-ci vous
 769 [pourriez aller dans un cubicule puis aller discuter avec euh votre avocate
 770 Anna1 [on peut-tu parler deux minutes oui
 771 Med4 De voir l'impact
 772 Anna1 OK
 773 Med4 De chacune des euh
 774 Anna1 Des propositions
 775 Med4 Des propositions qui sont sur la table
 776 Anna1 D'accord
 777 Med4 Et voir euh c'est ça, parce qu'en même temps, je comprends ce que vous dites, c'est
 778 injuste parce que vous à payer, donc si vous voulez comme amener le montant à zéro
 779 Anna1 Mmm
 780 Med4 Euh c'est de prendre la chance de- de présenter ça
 781 Anna1 Oui
 782 Med4 Au tribunal
 783 Anna1 Oui
 784 Med4 Et puis là eux autres font rentrer en jeu
 785 Anna1 D'accord
 786 Med4 Si oui ou non, si vous êtes encore responsable de la dette ou
 787 Anna1 D'accord
 788 Med4 Ou si la dette est effacée
 789 Anna1 D'accord, d'accord
 790 Jane2 Ce que je voulais dire aussi ((ricanement)) des fois y en a qui parlent puis ils
 791 reviennent et essaient de faire baisser plus, mais là je
 792 Med4 Vous êtes allée au bout
 793 Jane2 Je peux pas baisser plus

Comme toujours, Anna1 accuse réception des paroles qu'elle vient d'entendre (« d'accord », ligne 767). Elle les prolonge en les qualifiant (« c'est très clair », ligne 767) et en gratifiant son interlocutrice d'un remerciement pour son travail de résumé (« je vous remercie d'avoir résumé ça », ligne 767). Elle fait donc exister trois constats : 1) Accusé réception de ce qui lui a été expliqué, puis 2) attestation de sa compréhension de ce qui lui a été expliqué et enfin 3) reconnaissance de l'apport de l'autre et de sa contribution. Ligne 770, Anna1 reprend

la proposition (« [on peut-tu parler deux minutes oui] ») de Med4 (« [...] vous [pourriez aller dans un cubicule puis aller discuter avec euh votre avocate] ») de se retirer avec son avocate, proposition que Med4 a sans doute retenue quelques secondes plus tôt (« Moi je peux parler avec ma cliente », ligne 718) de l'avocate.

Cette écoute en cascade est sur le point de se matérialiser quand Jane2 rappelle en ricanant qu'elle est mandatée et ne peut faire exister autrement ce qu'elle a proposé plus haut (5 000 \$ payable dans les six mois), mettant court à toute contre-proposition. (« Ce que je voulais dire aussi ((ricanement)) des fois y en a qui parlent puis ils reviennent et essaient de faire baisser plus, mais là je [...] Je peux pas baisser plus », lignes 790-793).

- 809 Anna1A Alors (.) notre, mon mandat ((s'asseyant)) en fait que madame m'avait donné ce
810 matin c'était de régler pour 2000 \$.) ((Jane2 fait la moue et fait « non » faiblement
811 de la tête)), OK ? (.) J'ai ((mouvement de sa main, « stop »)) entendu ce que vous
812 aviez à [me dire
813 Jane2 [((sourit)) C'est ça ((rire))
814 Anna1A Je veux pas éterniser les choses
815 Jane2 (toujours riant)) Muhum
816 Anna1A Je veux que vous soyez consciente [que c'était ce qui était sur la table
817 Jane2 [Ouais
818 Jane2 OK ((plus sérieuse))
819 Anna1A Ce matin
820 Jane2 Mmm
821 Anna1A Maintenant (.) on en a discuté. Euh, 5000 \$, bon, madame est à la retraite ((Jane2
822 hoche la tête oui)) ne travaille pas, elle a pas de revenus en tant que tel d'emploi.
823 Hum, on- on aurait besoin de d'un délai, supplémentaire pour payer le \$5 000
824 Jane2 Mais je vous ai dit six mois, six mois c'est quand même
825 Anna1A Ben en fait ce qui arrive, c'est que ça arrive exactement dans la période des
826 impôts
827 Anna1 et de l'année XXX
828 Jane2 Uhuhm
829 Anna1A Donc, est ce que l'institution serait prêt à allonger ça pour un an ? L'année prochaine
830 Jane2 Douze mois, oui
831 Anna1A avec des paiements aux trois mois, madame est prête à faire ça
832 Jane2 Les paiements vous les faites comme vous voulez là, vous pouvez payer en une
833 fois, vous pouvez payer en dix fois, mais en autant que la date qu'on va écrire
834 dans l'entente, il faut que les montants soient-
835 Anna1 Totalement payés
836 Jane2 Reçus encaissés
837 Anna1A OK OK
838 Jane2 Quand vous donnez le montant, il y a un 45 jours pour décaisser
839 Anna1 C'est ça qu'on va faire ((se retournant vers Anna1A))

840 Anna1A Très bien, madame avait
841 Jane2 Dans le fond, il faut payer 45 jours [avant la date
842 Anna1 [45 jours avant de décaisser ça, ça veut dire que
843 si la date c'est aujourd'hui, admettons, il faudrait que ça soit payé en novembre,
844 début novembre
845 Jane2 C'est ça
846 Anna1 Genre ((mouvement des mains))
847 Jane2 Exactement
848 Anna1A Donc, si on veut un an rond faudrait prévoir que ça serait (.) fin décembre disons,
849 2018
850 (.)
851 Jane2 C'est ça
852 Anna1A OK
853 (.)
854 Anna1A Ça, ça serait une entente qui serait raisonnable pour [madame
855 Anna1 [Oui (.) oui
856 Jane2 Parfait (.) ((elle rit, et s'empare d'une feuille manuscrite devant elle)) vous devez
857 faire la formulation de la quittance je pense
858 Med4 Oui
859 Jane2 Aux affaires familiales avec
860 Med4 **Donc je vais euh ((indique de sa main l'ordinateur, et se lève))**

Le dénouement de la négociation commence avec un petit moment de tension où l'avocate recadre la proposition de Jane2 en plusieurs temps, ce qui permet une observation détaillée à la fois de cette prise de parole de l'avocate, mais aussi de l'écoute de Jane2.

Tout comme Jane2 l'a fait auparavant et reprenant d'ailleurs le même vocabulaire qu'elle (le terme « mandat »), l'avocate va dévoiler, à son tour, le mandat qu'elle a reçu d'Anna1, qui est bien en deçà de la proposition de Jane2. On assiste en quelque sorte à un effet miroir dans l'interlocution. Anna1A fait exister la notion de « mandat » et le rôle d'intermédiaire de Jane2 en y faisant écho. L'avocate est, elle aussi, mandatée et joue le rôle d'intermédiaire. En faisant exister ces notions, l'avocate s'aligne avec Jane2, mais sous-entend aussi que Jane2 devrait, inversement comprendre sa position d'avocate. L'avocate commence en déclarant « **Alors (.) notre, mon mandat ((s'asseyant)) en fait que madame m'avait donné ce matin c'était de régler pour \$2 000 (.)** ». Or, avant de quitter la salle, Jane2 avait prévenu que toute renégociation serait inenvisageable. Son écoute, on s'en doute, s'en ressent : **((Jane2 fait la moue et fait non faiblement de la tête))**.

L'avocate, qui a anticipé cette fin de non-recevoir, va elle-même répondre aux gestes de Jane2 ((mouvement de sa main, « stop »)), ligne 811) en ajoutant un complément d'information « j'ai entendu ce que vous aviez à [me dire ». Elle reconnaît dans la foulée les propos précédents de Jane2 (« Ce que je voulais dire aussi ((ricanement)) des fois y en a qui parlent puis ils reviennent et essaient de faire baisser plus, mais là je », lignes 790-793), tout en laissant planer un doute à propos de ce qu'elle va faire subsister dans ce que Jane2 avait expressément mis de l'avant. Jane2 réagit en riant toujours et ne reprend son sérieux une fois que l'avocate lui a fait savoir qu'elle tenait simplement à ce que Jane2 entende son point de vue (« Je veux que vous soyez consciente [que c'était ce qui était sur la table », ligne 816)). Autrement dit, l'avocate tient à ce que Jane2 *entende* le chemin qu'elle et sa cliente ont dû faire, c'est à dire ce qui était important pour elles, et pas uniquement le résultat de ce parcours (l'entente).

Quand l'avocate demande un paiement étalé sur douze mois au lieu de six, Jane2 résiste à faire exister ce que l'avocate (et Anna1) propose (« Mais je vous ai dit six mois, six mois c'est quand même », ligne 824), mais l'accepte finalement le tour de parole suivant (« Douze mois, oui », ligne 830). Cette résistance ralentit jusqu'au dernier moment le processus, en plus de témoigner d'un certain manque d'écoute des émotions et de la situation d'Anna1. Une fois les détails des versements à effectuer explicités, la séance basculera dans sa dernière phase, celle de la rédaction de l'entente. La médiatrice va rédiger l'entente sur l'ordinateur de la salle (« Donc je vais euh ((indique de sa main l'ordinateur, et se lève)), ligne 860). Anna1 se retourne vers son avocate et toute la tension qu'elle retenait ressort : ses yeux se remplissent de larmes. L'entente rédigée sera relue et rectifiée par les participantes.

5.4.4 En résumé

a) **Les émotions.** Nous avons observé ici comment la médiatrice et Anna1 écoutent et réagissent aux émotions des autres, tout en exprimant également les leurs. De son côté, Jane2, comme durant la médiation de Luc1, reste impassible devant la confusion, le désarroi des autres. Elle exprime en revanche ses émotions en ricanant, marquant alors sans doute l'écart qu'elle veut faire percevoir entre ce que disent ou proposent ses interlocutrices et ce qu'elle est prête à reconnaître ou à accepter. Ces interlocutrices restent tout aussi impassibles à ses marqueurs d'écoute peu gracieux. Comme pour Luc1, on remarque ainsi combien certaines émotions sont

accueillies et écoutées tandis que d'autres passent et se dissolvent dans l'air sans commentaires ni reconnaissance de leur existence.

b) Un second élément remarquable de cette médiation est **l'agentivité des documents** et les hors-pistes qu'ils font faire aux participants. Tout d'abord, nous avons vu comment la médiatrice, « écoutant » le document devant elle, attend la venue de MB alors que ce dernier est décédé. Le document crée ainsi un malentendu et un malaise avant même que ne démarre la séance. Plus tard, Jane2 utilisera des documents qu'Anna1 a signés dans le passé et qui viennent apparemment contredire ce que cette dernière vient d'affirmer. Or, on va se rendre compte que ce que Jane2 entend par « couple », « solidaire » et « conjoint » ne correspondent pas à ce qu'Anna1 entend par ces mêmes mots. Ceci explique une partie des erreurs d'Anna1. Entre ces deux sources, Jane2 privilégie l'écoute du document à celui de l'individu.

c) **Méta-écoute et mode d'écoute riche.** Comme dans les médiations de Curt1 et Doug1, la médiation d'Anna1 comporte des moments de méta-écoute qui permettent de poser les jalons et les balises de la séance. Dans ce cas, on note que la **méta-écoute** ne dure qu'un temps et que l'essentiel de la séance se passe sur une discussion de fond plus que sur la forme. Contrairement aux trois autres médiés, Anna1 n'a pas une manière particulière de se faire écouter, mais se démarque par une manière d'écouter et de porter attention à l'autre et à ses émotions. Comme on l'a observé, elle accuse systématiquement réception de ce que son interlocutrice déclare, souvent uniquement par un « Oui » ou un « D'accord » et, à un moment, en une phrase, parvient à faire exister trois dimensions de son écoute (« Anna1 **Mmm d'accord, c'est très clair je vous remercie d'avoir résumé ça** », ligne 767. ») : 1) Accusé réception de ce qui a été exprimé, puis 2) attestation de la compréhension de ce qui vient d'être dit et enfin 3) reconnaissance de l'apport de l'autre et de son existence, en quelque sorte.

Ce mode d'écoute riche est observable aussi avant, quand elle reconnaît son erreur concernant le fait d'avoir déclaré avoir eu un conjoint sur sa déclaration d'impôt alors que MB ne vivait plus avec elle et qu'elle ne déclarait pas ses revenus. Elle répond à Jane2 « **Oui oui (2,0) fait que je sais, hein, je comprends très très bien qu'il y a une contradiction, là, là-dedans** » (lignes 384-385). 1) elle reconnaît ce qui vient de lui être dit, 2) elle reconnaît et comprend son erreur, 3) elle voit ce que Jane2 « entend » dans ce qui est écrit. Elle reconnaît l'existence d'une voix autre que la sienne. Une cigale qui écoute avec humilité la fourmi.

La trajectoire d'écoute de cette médiation est très simple et directe. Si l'écoute de Jane2 est toujours aussi stratégique et axée sur les faits et non les émotions, le mode d'écoute riche et flexible d'Anna1 et de son avocate leur permet de s'ajuster à « l'étroitesse d'écoute » de Jane2, surtout lorsque Jane2 s'acharne sur le sort d'Anna1 (lignes 368 à 407).

L'analyse des données a révélé des particularités dans chacun des quatre cas, mais aussi des récurrences. Le prochain chapitre s'attèlera à organiser et faire sens des résultats identifiés dans ce chapitre.

6. DISCUSSION

L'analyse des quatre médiations a permis d'identifier des mécanismes de l'écoute dialogique en médiation ainsi que des phénomènes rattachés à ces mécanismes. J'agrègerai ici, dans un premier temps, ces éléments, en montrant aussi leur présence dans les autres médiations étudiées (et qui ne sont pas présentées dans l'analyse, faute de place¹⁸). Ceci m'amènera ensuite à faire dialoguer les résultats de ma recherche avec les littératures sur la médiation et l'écoute, présentées au chapitre 1. Pour conclure, j'aborderai les contributions de cette thèse, ainsi que ses limites et la transférabilité des résultats dans d'autres domaines de recherche. Enfin, j'évoquerai la pertinence de ce travail pour les professionnels de la gestion de conflits et, plus généralement, des milieux organisationnels.

Commençons par récapituler ce que l'analyse a révélé.

6.1 Réponse à ma question de recherche

Je commencerai par présenter les phénomènes et mécanismes qui répondent directement à la question de recherche décrite dans la problématique de la thèse : **Comment les marqueurs d'écoute ou l'absence de marqueurs d'écoute participent-ils ou non au processus de résolution d'une situation conflictuelle dans le cadre de séances de médiation ?** Je rappelle que cette étude se base sur les marqueurs d'écoute et ne prétend pas avoir relevé de manière exhaustive l'écoute des participants. En effet, il s'avère impossible de s'assurer de l'écoute d'un participant à chaque tour de parole, geste ou lecture de documents, entre autres, sans perturber le déroulement de la séance de médiation. L'étude a donc exploré les manifestations que j'ai pu déceler concernant l'écoute.

Dans cette partie de la discussion, je reprendrai les phénomènes et mécanismes mis au jour grâce à l'analyse et j'ajouterai des exemples de manifestation dans les médiations absentes de l'analyse. Comme les phénomènes sont enchâssés dans des mécanismes, je présenterai, dans un premier temps, les phénomènes pour ensuite montrer comment ils s'articulent dans les

¹⁸ Voir en annexe, pages ix et x, pour les résumés des médiations de Dan1, Barb1. Serge1 et Patty1.

mécanismes qui contribuent ou non au processus de résolution de la situation conflictuelle. Il sera donc question successivement : 1) de manières de se faire écouter et de mode d'écoute, 2) de marqueurs d'écoute et de leur absence, 3) de l'écoute de documents et d'écritures, 4) des boucles d'écoute et de leurs résonances, et enfin 5) de la trajectoire de l'écoute.

6.1.1 Manières de se faire écouter, modes d'écoute

6.1.1.1 Manières de se faire écouter

Revenons en premier sur les manières de se faire écouter. Si la plupart des participants tentent de se faire écouter d'une façon assez courante, nous avons noté comment d'autres manifestent des manières plus singulières, que l'on pourrait appeler des manières stylisées de se faire écouter. Il est important de noter que cette stylisation dans la manière de se faire écouter n'est pas forcément délibérée, mais qu'elle est cependant unique à chacun des participants identifiés. Il est possible que cette manière soit propre au contexte de médiation et qu'ailleurs, ces mêmes individus n'adoptent pas cette « méthode ». Toujours est-il que cette manière de se faire écouter peut faire une différence et modifier la trajectoire d'écoute. Pour certains individus, cette manière stylisée impacte la trajectoire, la dévie de son cours et ralentit le processus au point, parfois, de le bloquer. Pour d'autres, on verra qu'elle la propulse vers une entente. Parmi les participants ayant une manière stylisée de se faire écouter, nous avons identifié Curt1, Doug1 et Luc1.

Comme nous avons pu le remarquer, Curt1 répète certaines phrases (« I don't understand »), mais sa parole est également rythmée, marquée par des tapotements de ses doigts sur la table. Ses interventions sont parcourues de recours poétiques (dans le sens « créatif » du mot). Il reprend un mot de la première phrase dans la seconde, et ainsi de suite. Cette amplification progressive des propos marque et résonne dans l'espace dialogique. On se rappelle par exemple : « I CAME here, I was born here, I came back here handicapped. When I came back here handicapped » (lignes 34-35). Curt1 a recours à ce mode d'expression plus particulièrement dans la première partie de la session, quand il fait part de sa détresse.

Un second recours de Curt1 est celui de l'émotion. Il fait part de sa frustration à travers ses constructions de phrase, ses tapotements sur la table, ses répétitions de mots et ses expressions. Ces dispositifs seront relevés et interprétés par ses auditrices et traduits en mots par

ces dernières. Par exemple, Bea2 synthétise ces manifestations en leur donnant une étiquette. Elle va reconnaître les émotions de Curt1 en lui proposant le mot « frustration » à la ligne 227 (« Yeah, I know I know it's very frustrating »). En somme, la manière d'attirer l'attention, de se faire écouter de Curt1, semble efficace sans forcément être délibérée ou préméditée. Elle permet de faire émerger des réalités : la frustration de Curt1, mais également l'espoir démesuré de sa médecin traitante qui a cru qu'il pourrait se remettre de sa blessure alors qu'il s'avère finalement handicapé à vie. Ainsi, la séance amène Curt1 à faire face à un constat sur sa situation médicale. Il est possible que la manière de se faire écouter de Curt1 autant que le mode d'écoute de ses interlocutrices contribuent à apaiser la tension et à coconstruire une résolution viable du conflit qui l'oppose à l'institution.

Le cas de Doug1 est différent. Ici, la volonté de se faire écouter est bien plus construite puisque Doug1 a préparé un discours qu'il prononce après s'être assuré de la disposition à l'écoute de chacune. « Are you both ready? » va-t-il lancer en préambule de sa lecture. Il conclura son discours en précisant « That's what I have to say for now » (ligne 118), marquant très clairement le moment d'attention qu'il a réclamé (imposé ?) à son auditoire pour ce moment d'écoute monologique. En plus de circonscrire son temps de parole, Doug1 emploie un vocabulaire spécifique au cadre policier, où il fait comprendre qu'il a été employé et dont il peut prétendre indirectement tirer une certaine expertise. La manière de se faire écouter de Doug1 empêche cependant ses interlocutrices d'intervenir et de coconstruire une issue au différend qui les oppose. On peut dire que la manière de se faire écouter de Doug1 nuit ainsi au bon déroulement de la séance et gêne les tentatives de résolution, dans la mesure où *il impose une écoute plutôt que de permettre un dialogue, et peut-être même une collaboration.*

Luc1 a, lui aussi, recours à un outil issu de son métier : la plaidoirie. Il emploie également le silence. En effet, la conversation est émaillée de pauses et ralentissements de cadence dans ses prises de parole. Cette arythmie conversationnelle bouleverse, par moment, le cadre interactionnel. On se rappelle, par exemple :

- 46 Med5 [...] comptabilisation d'un revenu (.) et frais de 100 \$ de [fausse déclaration
 47 Luc1 [(s'éclaircit la voix)]
 48 (2.0)
 49 ((Med5 s'apprête à parler, ouvre les bras))
 50 Luc1 Question ((fait des gestes avec les mains)).

Comme on le constate, Luc1 laisse s'écouler un temps relativement long avant de prendre la parole (éclaircissement de la gorge puis deux secondes de silence). Le médiateur s'apprête à reprendre la parole quand Luc1 se lance finalement. Ces « hoquets » conversationnels ont tendance à ralentir ou faire dévier le cours des interactions de la séance sans toutefois la bloquer. Il est à noter qu'aucun impact discernable sur le déroulement lui-même de la séance n'est détectable autre qu'un ralentissement. On remarque ici avant tout un changement de cadence des interactions. Cette désorganisation du débit de parole et de la vitesse des interactions semble fonctionner comme un moyen de se faire écouter. Plus loin dans la séance (ligne 466), Luc1 fera attendre ses interlocuteurs seize secondes avant d'entamer une réponse, qu'il va interrompre à nouveau durant trois secondes pour enfin reprendre et aboutir. En brouillant ainsi la cadence des tours de paroles, le citoyen-procureur la remet en question ; la cadence a en effet perdu son « naturel » et chacun semble désormais légèrement déstabilisé dans l'ordre des interactions verbales et le débit de parole de Luc1 (assez lent). Sa manière de se faire écouter fonctionne plus dans le registre d'une sphère non linguistique (les silences, le débit de sa parole et la cadences des interactions). En ce sens, elle se démarque des manières de se faire écouter de Doug1 et Curt1.

Dans la médiation de Luc1, le médiateur se sert du statut de Luc1 (procureur) comme *manière de se faire écouter*. En effet, on a noté qu'en début de séance, il insiste presque lourdement sur le fait que Luc1 est avocat et plus tard, il va employer un mot issu du jargon juridique (« fardeau ») pour inviter Luc1 à réfléchir aux choix qui se présentent à lui. Enfin, lorsque Luc1 semble négocier un peu trop radicalement, il lui propose de faire un caucus (ce qui reste un peu marginal dans les médiation, et, dans les cas que j'ai pu observé, réservé à des participants qui ont besoin de plus d'informations ou d'attention). Quand Luc1 continue de négocier un peu trop vivement, le médiateur cesse de lui rappeler son statut de procureur et lui donne du « Monsieur », le remplaçant en quelque sorte comme participant lambda. Nous avons remarqué combien Luc1 réagissait à ces manières de se faire écouter. Il réemploie le mot « fardeau », par exemple, et met rapidement un terme à la négociation quand il est traité de simple « monsieur ».

Outre les cas présentés dans l'analyse, j'ai pu répertorier des séances de médiation où un citoyen est accompagné de sa mère et de son avocate (Curt1), de sa mère (Patty1), de son avocate (Anna1) ou encore de sa compagne (Dan1, Guy1, Gaston1), pour n'en citer que quelques déclinaisons. Ces binômes s'expriment la plupart du temps ensemble. Dans le cas de Dan1, comme dans celui de Patty1, l'accompagnateur réduit l'espace d'expression du citoyen, avec l'aval (implicite) de ce dernier. Cette manière de se faire écouter se distingue de celles de Curt1 ou Anna1 dans la mesure où les accompagnateurs, s'ils ne prennent pas complètement le dessus, se font écouter autant que le citoyen, mais pour des raisons différentes. Dans le cas de Patty1, sa mère compense les difficultés d'interaction de sa fille. En plus de parler à voix très basse, presque inaudible, Patty1 semble introvertie et lutte pour interagir avec les autres. Sa mère va passer autant de temps à la rassurer qu'à aider à faire avancer la séance.

Patty1 se fait ainsi écouter à travers sa mère, ce qui permet au processus d'aboutir à des constats assez rapidement. S'il est difficile d'estimer dans quelle mesure les défis interactionnels de Patty1 auraient pu ralentir ou bloquer le processus, il apparaît clair que l'intervention de sa mère fluidifie l'écoute et permet aux participants de comprendre qu'il manque des documents au dossier. La médiation est donc placée en suivi sans être menacée d'échec. Si cette forme de ventriloquie (Cooren, 2010) de Patty1 via sa mère apparaît comme un recours efficace pour faire avancer le dossier et le processus de médiation, on constate néanmoins une réticence (légale ?) à cette démarche. En effet, en début de séance, la médiatrice déclare que les accompagnateurs ne peuvent pas défendre le citoyen à moins d'être avocat :

- 42 Med8 Alors je comprends que votre maman, madame Patty1M, vous êtes ici comme
43 support moral et comme nous sommes en conciliation, c'est préférable que ce
44 soit, Madame Patty1 qui prend la parole.
45 Patty1M Mm
46 Med8 Évidemment si vous avez euh, besoin d'échanger ou de partager certaines
47 informations, c'est toujours intéressant, et faites-nous savoir (.) à ce moment-là.
48 D'accord ?
49 ((Patty1M hoche la tête)) (1.0)
50 Med8 Mais vous ne pouvez pas représenter votre fille, parce que vous n'êtes pas
51 membre du barreau
52 Patty1M ((hoche la main devant son visage)) pas de problème là maintenant. Ça la rassure
53 juste que je sois ici

Dans les faits, on constate que la mère pallie néanmoins l'incapacité de sa fille à se faire écouter et que personne ne revient ultérieurement sur le règlement évoqué. Patty1 n'a visiblement pas les moyens matériels de se doter d'un avocat et sa mère occupe très bien sa fonction de porte-parole, sans chercher à la défendre, mais en la rassurant et en offrant les informations que la représentante de l'institution a besoin d'entendre pour proposer une résolution au différend qui les sépare. Personne ne conteste donc la manière de Patty1 de se faire écouter, puisqu'elle fait avancer le processus vers une résolution. On peut noter la différence avec l'avocate de Curt1, qui ne parle pas vraiment à la place de son client, mais semble plutôt tempérer ou prolonger ce qu'elle entend. Elle apporte également des informations nouvelles, telles que la jurisprudence d'un cas analogue à celui de son client qu'elle va tenter donc de faire entendre à la représentante de l'institution (la jurisprudence étant donc ici « ventriloquée » pour le bénéfice de son client).

Le cas de Barb1 (voir résumé Annexe p. x) atteste d'une adaptation à la manière de se faire écouter par les modes d'écoute. Barb1 manifeste une manière de se faire écouter complexe, voire chaotique, oscillant entre l'ouverture et la méfiance. Tantôt elle se montre affable, tantôt elle insinue que la partie adverse ment, tantôt elle pleure (lignes 638-647). Ici elle rit quand Vera2 lui réclame un rapport d'expertise psychiatrique :

732 Barb1 Oui ((les yeux sur ses documents feuilletant, pendant que Vera2 lui parle))
733 Vera2 Et si vous l'avez
734 Barb1 Oui oui oui oui mais comme je vous dis là, je le vois pas ici
735 Med3 Fait que vous pourriez l'avoir chez vous [peut-être
736 Barb1 [C'est sûr que je l'ai chez moi parce que
737 comme je dis, j'ai emmené le tiers, j'ai emmené en fait là, qu'est ce qui était, tsé
738 principal à aux affaires que je voyais qu'on on me questionnait là ((geste des doigts
739 pour montrer la mesure, regardant Vera2 qui hoche la tête))
740 Med3 OK
741 Barb1 Tsé parce qu'on me questionnait pour le- le- plutôt ce qui était, psychiatrie ((elle
742 rit))
743 Vera2 ((Fait un geste signifiant « oui forcément »)) Ben en fait c'est un expert psychiatre
744 Barb1 Un [expert psychiatre là, psychiatrie là
745 Vera2 [Donc on dit c'est- oui ça relève de la psychiatrie
746 Barb1 Ça je=
747 Vera2 =Ça parait pire que que c'est là
748 Barb1 Aha c'est correct, [vous me gardez pendant deux semaines, [y a pas de problème
749 ((elle rit))
750 Vera2 [Donc [(((rire gêné))

751 (.)

Comme on le constate, Barb1 semble souffrir du fait que son état psychologique soit remis en question (on lui demande une expertise psychiatrique) tout en manifestant en même temps une certaine détresse et un manque d'écoute. Par exemple, ligne 747, elle plaisante sur le fait qu'elle sera retenue dans un asile pendant deux semaines alors que Vera2 ne lui réclame qu'un rapport d'expertise. L'une est dans l'émotion (Barb1), l'autre dans l'administratif (Vera2). Sa manière de se faire écouter consiste à plaisanter, ici par exemple, et à insinuer le mensonge dans le prochain exemple que je donnerai plus loin. Elle ne prolonge pas ce que lui dit Vera2, mais le modifie. Elle interprète la demande de rapport et livre une traduction de ce qui lui a été exprimé qui implique tout autre chose, la possibilité d'être internée pendant deux semaines, alors qu'en face d'elle, la représentante de l'institution ne cherche qu'un document.

Plus tard dans la séance, elle va encore faire une traduction décalée de ce qui lui aurait été dit :

- 1229 Barb1 Puis vous allez pouvoir avoir toute le dossier, j'ai même signé pour vous, pourtant
1230 c'est moi qui faut qui vous le fournis, sur bien des choses qui a déjà été fourni, mais
1231 bon, c'est pas grave, je vas le refaire, (.), mais c'est encore moi qui paie pour, c'est moi
1232 qui ai le délai pis tsé « Oh on est sur le bord d'accepter votre dossier, mais vous
1233 devez absolument », tsé, ça vient jouer sur les mots, puis c'est toute ça j'ai trouvé ça
1234 comme ((grimace)) « hein ? Wouaoo » « Oh non non on est sur le bord d'accepter
1235 votre dossier Madame Barb1, mais vous devez absolument faire l'expertise », tsé à
1236 mon moi-même là...
- 1237 Med3 Ça c'est qui- qui est ?
- 1238 Barb1 Qui- qui m'a dit ça ? Qui s'est exprimé comme ça (.) ((regardant Vera2 dans les yeux,
1239 puis Med3)) je pense que la personne le sait déjà. Mais c'était la conversation pour
1240 me convaincre de ne pas être ici aujourd'hui. (.) [je trouve ça plate
- 1241 Vera2 [Oh, mais Madame Barb1 vous parlez
- 1242 OK, y a eu
- 1243 Med3 Je pense pas
- 1244 Barb1 Non, mais excusez-moi je vous explique ma situation, de ou ce que j'en suis
- 1245 Vera2 Ben c'est parce que vous avez mal compris
- 1246 Barb1 Ben je peux pas mal comprendre quand qu'on me dit « Mme Barb1 on est sur [le bord
1247 d'accepter votre dossier »
- 1248 Vera2 [Ben je-
- 1249 j'apprécie pas
- 1250 Barb1 « Par contre vous devez faire l'expertise »
- 1251 Vera2 Non, j'ai jamais dit ça madame
- 1252 Barb1 OK

1253 Vera2 **J'ai jamais dit « On est sur le point d'accepter [votre dossier »**
1254 Barb1 [Super ((se penchant en avant et
1255 inclinant sa tête))
1256 (.)
1257 Vera2 J'ai dit que y avait un litige par rapport à une un aspect psychiatrique dans votre
1258 dossier, et que je ne suis pas en mesure de vous faire aucune offre sans l'expertise qui
1259 a été convoquée en septembre.
1260 (1.0)
1261 Barb1 comme vous vous êtes XXX
1262 Med3 Non, là euh
1263 Vera2 ça j'apprécie pas qu'on reprenne mes propos [comme ça
1264 Barb1 [Parfait ! ((de profil à Vera2, regarde
1265 ses documents))

Ici Barb1 remet implicitement en question la probité de Vera2. Vera2 lui aurait menti lors d'une conversation téléphonique précédant la médiation. Personne ne peut trancher sur cette allégation ; Barb1 invoque un marqueur d'écoute invérifiable par les participantes, ce qui menace l'ordre et par conséquent, la trajectoire d'écoute de la médiation. Les participants ne savent plus comment écouter Barb1 : tantôt elle insinue, tantôt elle rit et plaisante, tantôt elle éclate en sanglots, tantôt elle se montre complètement affable ou familière (voir l'extrait plus loin quand elle tutoie son interlocutrice). Ses interlocutrices ont beau avoir des modes d'écoute flexibles, elles ont besoin de certains repères, paramètres, pour suivre. Sans surprise, l'inconstance dans la manière de se faire écouter de Barb1 la rend moins audible.

6.1.1.2 Les modes d'écoute

Les manières de se faire écouter ayant été identifiées et discutées, tournons-nous à présent vers les modes d'écoute des participants. Ici aussi, les mêmes remarques s'appliquent, c'est à dire que les participants n'adoptent pas forcément sciemment un mode particulier d'écoute. De plus, cette écoute est peut-être propre à la situation. Nous avons pu relever des modes d'écoute singuliers comme pour les manières d'écouter, avec les dispositions de certains participants à adopter des tournures d'écoute semblable, comme nous allons le constater. J'ai identifié les **modes d'écoute** suivants : 1) **riche**, 2) **stratégique**, 3) **flexible**, 4) **rigide ou confus**.

Si l'on reprend les cas analysés dans la thèse, on remarque que le l'écoute de Curt1 change en cours de séance. Une fois qu'il découvre que ses interlocutrices, d'une part, prolongent ce qu'il exprime lorsqu'elles proposent même un mot pour décrire l'émotion

(« frustration » ou « hope ») qu'il manifeste et, d'autre part, s'alignent par rapport à son sentiment de frustration (« I know it's very frustrating », ligne 227), Curt1 s'effondre en pleurs, puis revient à la séance et écoute de manière constructive, terminant même les phrases des autres participantes dans la réflexion sur la stratégie commune qu'elles vont déployer pour résoudre le conflit.

J'ai explicité la mise en place du mécanisme d'écoute en décrivant la boucle d'écoute qui s'instaure. J'y reviendrai plus loin. Toujours est-il qu'en modifiant son mode d'écoute, Curt1 accélère et rend peut-être même possible la mise en place d'une solution. Dans ce sens, le mode d'écoute initial de Curt1 ralentit et risque même de faire échouer la médiation. Ce n'est qu'une fois qu'il modifie son mode d'écoute que la séance peut suivre son cours vers une résolution (ou, en tout cas, un suivi de dossier). Curt1 fait preuve à la fois *d'une manière de se faire écouter performante* et *d'une flexibilité dans son mode d'écoute*. Autrement dit, contrairement à Doug1, il ne reste pas ferré dans une seule position interactionnelle, mais se permet (il en prend même le risque) d'être mû par ce qu'il entend et de modifier son écoute, ce qui engendre un changement de point de vue et de comportement.

À noter qu'il est, par ailleurs, entouré d'interlocutrices disposant également d'un *mode d'écoute riche*. Celles-ci ne se cantonnent pas à recueillir des informations à partir de documents. Elles entendent aussi les émotions de Curt1 et les font exister dans l'espace interlocutoire. La représentante de l'institution met, par exemple, en mots le sentiment de frustration de Curt1, et s'aligne, comme nous l'avons vu, par rapport à celui-ci. Elle parvient ainsi à gagner sa confiance. Nous remarquons ici qu'il faut donc que *chacun* dispose d'un mode d'écoute relativement « riche », « flexible » ou « stratégique » (comme nous allons le voir) pour mener le processus vers une résolution.

En effet, dans le cas de Doug1, la médiatrice et la représentante de l'institution ont beau faire preuve de bonne disposition et de modes d'écoute riches, le mode d'écoute de Doug1 bloque l'avancée du processus. C'est en effet la seule médiation où tant d'efforts sont déployés pour faciliter l'écoute, pour la matérialiser. La médiatrice invoque même un handicap personnel pour introduire les flip charts dans le processus. Je reviendrai sur les flip charts un peu plus loin, en évoquant la matérialisation des marqueurs d'écoute. Cependant, ce qui peut être souligné ici, c'est la mise en place du dispositif « flip chart » et par là l'invitation de Med8 à partager un mode d'écoute différent et inclusif, puisqu'il permet a priori à chacun de mieux suivre les

progrès de la médiation. Encore faut-il que l'ensemble des participants soit disposé à employer ce mode d'écoute.

Revenons à présent sur les modes d'écoute du cas de Luc1. Nous observons d'abord un mode d'écoute que j'appellerai **stratégique**. Luc1, mais également le médiateur (Med5) et Jane2 partagent ce mode d'écoute, à différents degrés cependant. Chacun marque son écoute uniquement sur les informations directement liées au différend. En effet, nous avons remarqué combien les marqueurs d'écoute restent faibles quand Luc1 explique les moments difficiles de sa vie personnelle, tandis qu'une multiplicité de marqueurs apparaît dès qu'il s'agit de détails sur l'entreprise que Luc1 a créée. Nous aurons l'occasion de parler plus précisément de l'absence de marqueurs d'écoute, s'agissant des gestes d'inconfort que l'avocat manifeste. Il rougit très fort, est très agité et ici, aucun marqueur n'est à relever au niveau de ses interlocuteurs.

Le médiateur, tout comme Jane2, adopte un mode d'écoute « stratégique », axé très précisément sur la résolution du différend. Le mode d'écoute de Luc1 est tout aussi stratégique, même s'il se manifeste différemment. Luc1 semble être à l'affût d'indices pouvant lui être utiles pour négocier. Il est particulièrement laconique en début de séance, ne prolongeant que les propos qui peuvent servir de pistes de solution. On se rappellera entre autres de :

- | | | |
|----|-------|---|
| 53 | Luc1 | En fait si même si la- la- la révision ((regarde le document devant lui)) du retard |
| 54 | | enclenche automatiquement l'annulation complète de- de- de l'ensemble en fait du |
| 55 | | 9 948 ou c'est deux... |
| 56 | Jane2 | OK ((petit rire)) |
| 57 | Med5 | Non |
| 58 | Jane2 | Je vais partir [du début |

Ici, on voit comment Luc1 cherche à comprendre si la révision entraînerait une annulation du dossier complet. Jusque-là, il n'a presque pas parlé et prendra la parole plus franchement dès qu'il aura cerné les enjeux de la négociation. Il devient alors confiant, voire suffisant, ne s'exprimant cependant qu'en réaction aux propositions de la représentante de l'institution.

J'ai eu l'occasion de suivre Jane2 (ainsi que d'autres représentants et médiateurs) sur quatre médiations, ce qui m'a permis de constater une certaine constance dans son mode d'écoute. Celui-ci reste fonctionnel et stratégique. Elle est peu sensible aux émotions et à toute

chose qui dévie de son objectif de régler ses dossiers. Sa manière de se faire écouter est également semblable d'une médiation sur l'autre. Elle emploie les mêmes expressions (« je connais le dossier de A à Z »). Tout ceci n'est guère étonnant, vu qu'il s'agit d'un travail routinier et quotidien. Son mode d'écoute est étroit et stratégique, consacré aux enjeux directement liés à la recherche d'un terrain commun.

Tournons-nous maintenant vers Anna1. On reconnaît un mode d'écoute assez proche de la médiatrice Med4 avec qui elle participe à la séance. Med4 mène aussi la séance de Curt1. Nous avons pu constater un mode d'écoute que j'ai qualifié de riche avec ces deux participantes, semblable à celui de la représentante de Curt1, Bea2. Ces trois participantes marquent une écoute par rapport aux propos de leurs interlocuteurs, mais aussi aux sentiments et émotions de ces derniers. Cette écoute *fait une différence*, puisque les locuteurs (Anna1 et Curt1) donnent l'impression de se sentir entendus et reconnaissent l'écoute de leurs interlocuteurs. Ceci les porte à comprendre les points de vue des autres, à être mus par la reconnaissance de l'autre et à agir, changer pour faire avancer la séance.

Un dernier exemple de la différence que peut faire le mode d'écoute sera détaillé un peu plus loin avec les boucles d'écoute et le cas de Serge1, toujours avec Med4. De cette identification des phénomènes de manière d'écoute et de mode d'écoute, nous avons donc pu confirmer leur fonctionnement dans le processus de médiation. Ce qui ressort avant tout, c'est que le processus de médiation est affaibli, voire compromis dès qu'un participant exerce un mode d'écoute rigide (Doug1) ou manifeste une manière de se faire écouter erratique (Barb1). Les autres participants ont beau avoir une écoute flexible, riche ou stratégique, la trajectoire est ralentie, voire déviée avec des participants à l'écoute rigide ou erratique. Cette rigidité et inconstance semble venir 1) d'une méfiance des participants envers le processus de médiation, l'autre partie ou encore le médiateur, ou encore 2) d'un repli sur ses positions plutôt que d'envisager ses intérêts dans le différend.

6.1.2 L'absence de marqueurs d'écoute

Parmi les marqueurs identifiés dans les médiations, et parce que ces dernières correspondent à une configuration interactionnelle particulière ayant pour objectif de trouver un terrain commun, je me suis attardée sur les marqueurs d'écoute de collaboration. Nous avons

remarqué combien les marqueurs d'écoute de politesse (qui font partie de la « famille » des marqueurs d'écoute de collaboration) étaient présents en début de médiation. Ils permettent aux participants de faire état de la reconnaissance mutuelle de ce qui est exprimé. On peut presque assimiler ce moment à celui d'un orchestre qui s'accorde avec le hautbois (médiateur) qui lance le *la* par lequel les autres instruments s'ajustent (les « ok » des parties). Ce n'est qu'une fois que les marqueurs d'écoute de politesse ont assuré leur fonction et rassuré les participants qu'on peut passer au sujet de contention qui les réunit. C'est alors que les marqueurs d'écoute de collaboration peuvent surgir, ou non, si les modes d'écoute des participants sont trop divergents (Doug1, Barb1).

Nous avons rencontré des instances de médiations dépourvues de certains marqueurs d'écoute, et qui, pourtant aboutissent à une entente. Nous avons compris que les modes d'écoute étaient assez homogènes pour permettre à la médiation d'aboutir. Ce qui nous intéresse ici cependant sont ces absences de marqueurs d'écoute.

Comme on le sait, la question du cadrage est souvent associée au rôle du médiateur (Herrman, 2006) et à son travail d'orientation des propos qui sont exprimés. Or, nous avons noté que le cadrage n'est pas l'apanage du médiateur. Un cadrage quelque peu collaboratif de l'écoute est perceptible dans le cas de Luc1, entre autres. Ici, les participants choisissent de ne pas prendre en compte les marqueurs « d'inconfort » que manifeste le citoyen. Tout se passe comme si un accord tacite avait été passé pour ignorer cette dimension de l'interaction, pour sauver la face de Luc1, mais peut-être aussi pour se pencher sur la recherche d'une résolution au conflit.

Notons que l'absence de marqueurs ne signifie pas forcément qu'il n'y a pas d'écoute : il peut s'agir d'un acte délibéré, motivé par différentes raisons. Dans certains cas, les interlocuteurs choisissent ainsi d'ignorer ce qu'exprime un individu pour éviter de lui faire perdre la face (Goffman, 1967). Il peut aussi servir à propulser la trajectoire de l'écoute et permettre au processus de médiation de se centrer uniquement sur les enjeux importants pour trouver une entente écrite, une résolution au conflit administratif que les médiés tentent de créer. Ici, prêter trop d'attention aux gestes et manques de respect (Doug1) nuit à la performativité de l'écoute, et à la recherche d'une résolution. Les participants choisissent donc de baisser le volume de certains marqueurs d'écoute et d'en privilégier d'autres. Ils s'accordent pour produire

une écoute dépourvue de certains marqueurs, qui va déterminer l'ordre social de la séance, comme l'avait déjà si bien identifié Garfinkel (1967).

Il arrive que les participants augmentent le volume pour compenser des gestes qu'ils veulent délibérément ignorer. Ainsi, tacitement, les participants élaborent un cadre de marqueurs d'écoute qu'ils vont prolonger et faire exister au profit d'autres. Paradoxalement, plus on tente d'ignorer ces signes, plus on a tendance à les entendre. Les gestes de Luc1, son visage rouge apparaissent, en effet, bien plus visibles quand ils restent ignorés et justement parce qu'ils sont ignorés, tant ils sortent de l'ordinaire et sont associés à des signes de malaise dans notre ordre social. Ce que le locuteur tente de ne pas faire exister passe malgré lui : les expressions du corps sont « entendues », mais les interlocuteurs ne choisissent pas toujours de faire exister ce que ces corps expriment. Cette communication est perceptible, mais reste suspendue dans les limbes des interactions.

On peut dire la même chose des documents qu'on choisit d'ignorer ou « de faire taire » au bénéfice d'autres. C'est le cas de la médiation de Curt1, où les participants tentent de « baisser le volume » de certains documents en faisant produire un nouveau document qui empêchera à d'autres d'être entendus. Le nouveau document va ainsi assourdir les anciens.

La médiation s'apparente donc en quelque sorte à une salle de mixage (de musique, de son) de ce-qui-est-exprimé. En effet, les documents de Curt1 ou les gestes de Luc1 existent, mais sont mixés et rendus moins audibles, voire inaudibles. On choisit de les prolonger, de les faire exister plus ou moins, on retravaille leur audibilité. Il s'agit donc ici de « mixer » la performativité de l'écoute en modulant les voix (documents, gestes, paroles, etc.), leur volume, leur présence en somme.

6.1.3 Les documents, les flip charts et l'écoute

Nous avons rencontré essentiellement deux types d'écrits dans les médiations : a) les documents que les participants apportent, invoquent pendant la séance et dont la production est antérieure à la séance et b) les écrits produits pendant la séance. À chaque écrit ses fonctions.

a) Les documents produits avant la séance.

Les documents écrits, comme les lettres, les rapports d'expertise, les attestations, les déclarations d'impôts servent de marqueurs pour permettre aux participants présents d'écouter les acteurs corporellement absents. Ces acteurs sont ou représentent souvent une autorité (le ministère du revenu, par exemple) ou des experts (pour les rapports d'expertise), qui ont un pouvoir et dont la voix transposée sur le document peut *faire une différence* et dévier la trajectoire d'écoute, et le processus de médiation.

L'écoute d'un document peut se révéler parfois en contradiction avec la réalité de la médiation si l'on se remémore la médiatrice, dans le cas d'Anna1, qui demande à cette dernière si monsieur MB, inscrit sur la feuille de présence, a prévu de venir à la séance. Monsieur MB est décédé et marquer la prise en compte de ce document se révèle gênant pour la médiatrice. Son impact est très limité sur le processus, mais il va quand même le ralentir en rendant le démarrage de la séance plus laborieux.

Dans la même médiation, un second document aura un impact tout autre sur le processus. Si la méprise de la médiatrice concernant MB produit un malaise, elle ne dévie pas le processus en lui-même. En revanche, lorsque Jane2 ressort un document qu'Anna1 a signé et qui contredit ce qu'Anna1 revendique pendant la séance (qu'elle n'était pas au courant de la situation de son compagnon), ce document change le cours de la discussion et affaiblit les arguments d'Anna1, qui sera obligée d'accepter les conditions de Jane2. Rappelons-nous de ce moment :

- 324 Anna1 Bon (.) Euh, déjà ça fait longtemps, euh je me suis aperçue que y avait abusé de
325 ma confiance, vraiment qu'y avait menti et pis, y était un fieffé menteur, mais
326 euh, c'est ça
327 Jane2 Ben là, vous me tendez une perche là. Je serais quand même tentée de vous
328 répondre, il y a quand même une entête là, sur le documents qu'il vous a
329 demandé de signer, c'est pas l'entête de [de régie des rentes
330 Anna1 [oui
331 (.)
332 Anna1 Ben écoutez là moi je je [je regarde
333 Jane2 [vous êtes quand même une personne scolarisée,
334 éduquée donc euh
335 Anna1 Oui, mais je regardais pas là, qu'est ce qui.

La médiation est l'occasion pour chaque participant de se munir de documents qui montrent que l'existence de certaines choses semble compter pour lui ou elle. Il ou elle va ainsi

tenter de faire écouter ces documents à ses interlocuteurs et tenter de faire compter à leurs oreilles ce qui compte déjà pour lui ou elle, et peut-être ainsi faire une différence.

Comme on le constate, le document conditionne l'entente qui suit. Anna1 ne pourra pas faire baisser le montant à rembourser dans la mesure où le document qu'elle a signé bénéficie d'une écoute plus forte et autoritaire que toute justification orale de la citoyenne. Plus qu'affaiblir le sentiment qu'Anna1 vient d'exprimer (son désarroi face à la toxicomanie de son compagnon), Jane2 le rend irrecevable, mais également inaudible. Le document et la signature d'Anna1 d'il y a cinq ans prévalent sur sa parole d'aujourd'hui. Ils semblent plus audibles aux oreilles de l'institution et le document finira donc par faire une différence. On note donc une *hiérarchie dans l'audibilité des voix*. En effet, les voix ne sont pas égales aux oreilles du tribunal. La voix couchée sur du papier a souvent préséance et détient souvent une autorité plus importante que celle d'une partie présente, pour ce qui est du cas d'Anna1, en tout cas. Cette hiérarchie joue sur le processus de médiation et la résolution du conflit.

Un autre exemple de document produit antérieurement est celui que Doug1 a créé. Il choisit de se faire écouter en lisant une lettre qu'il retire d'une grande enveloppe. Il opte ainsi pour un discours qu'il a préalablement produit pour tenter de se faire entendre, plutôt que de s'en remettre à une conversation, un échange oral et spontané. En lisant la lettre à ses auditrices, il tente de s'assurer qu'elles écoutent l'ensemble de ses doléances, et en une fois, tout en imposant une écoute monologique, a priori peu propice à la recherche d'un terrain d'entente puisqu'unidirectionnelle. Les auditrices écoutent donc le contenu de la lettre, lue par son auteur. Ici, le document tend à isoler Doug1 de son auditoire et lui construit une estrade imaginaire d'où il peut s'exprimer.

Le citoyen transforme, de ce fait, une conversation en un discours par le biais d'une lettre. Le discours confère une certaine solennité à ses paroles, consolidée par l'extraction de la lettre d'une grande enveloppe ainsi que par des marqueurs de demande d'écoute (« Are you both ready? ») et les mots qu'il choisit dans son discours. Comme nous l'avons constaté, il semble plus préoccupé de s'exprimer que d'écouter pour arriver à une entente, la lettre permettant à Doug1, c'est en tout cas sans doute son espoir, d'imposer l'écoute aux participantes. En lisant la lettre pendant un certain temps, il n'a, en effet, pas l'occasion d'écouter ses interlocutrices

dans la mesure où celles-ci se taisent et se gardent, à ce stade, de l'interrompre. La lettre force ainsi un passage et fonctionne comme une déclaration de position de la part du citoyen. Cette lettre et la façon dont elle est amenée à être intégrée dans le processus annoncent le ton de Dougl certes, mais ralentit surtout la médiation par son caractère monologique.

Dans la plupart des médiations que j'ai analysées, les documents rendent audibles les doléances des uns et des autres, parfois au détriment de l'un d'entre eux, et augmentent le volume, en quelque sorte, de ce que tente d'exprimer un participant. Les documents révèlent donc ce à quoi tient leur message, et deviennent une manière d'*évangéliser, de faire écouter* son auditoire et de le persuader. La formalité du média et sa source (expert, institution, lettre légale, facture) soulignent l'autorité de l'artefact et retiennent l'attention des auditeurs. Un document officiel est, dans ce sens, une invitation à l'écoute quand il ne sert pas d'injonction à l'écoute.

Très souvent, le document réitère les propos d'un participant et donne du poids à ses paroles. Par exemple, Luc1 ne possède pas un des documents (lignes 37 et suivantes) dont parle Med5. Jane2 va lui en remettre une copie. En parcourant cette dernière, il réécoute, en quelque sorte, ce que Med5 vient de lui dire et peut y répondre après (par une question, qu'il annonce en déclarant « Question », ligne 50). La lecture du document fait ainsi exister les propos de Med5, les double et les matérialise d'une autre manière, ce qui permet à Luc1 de les faire subsister et de les prolonger.

b) Les écrits produits pendant la séance

Tournons-nous à présent vers le second type d'écrits des séances de médiation, ceux qui sont produits pendant la séance elle-même : le procès-verbal de la séance, mais aussi parfois l'entente, sans oublier ce qui est écrit sur les flip charts, ces grandes feuilles que la médiatrice (Med8) emploie pour transcrire des éléments qui lui semblent importants pour la discussion. Le procès-verbal est rédigé par le médiateur pour permettre un suivi de ce qui a été décidé pendant la séance de médiation. Il s'agit essentiellement d'un outil interne pour l'administration, que le médiateur rédige en fin de séance. Je n'en parlerai donc pas. Quant à l'entente, créée par les participants, elle exprime l'accord auxquels sont parvenus les parties en conflit et sert à

officialiser et faire écouter ce qui a été entendu en séance à tous ceux que cela pourrait concerner. Med8 décrit l'entente (lignes 28 à 31, Doug1) de la manière suivante :

[...] if there is an agreement, then there is an—a computer and I can type in with your participation the terms of the agreement. We all sign it and then it becomes “executable”, enforceable. If there is no agreement, all this conversation stays confidential.

L'entente rend audible à tous et au monde extérieur ce qui a été conclu. Il s'agit de matérialiser un accord oral, de sédimenter l'écoute qui a eu lieu. L'entente marque la fin du processus de médiation et, dans cette optique, joue un rôle à la fois symbolique et pratique. Elle synthétise et matérialise de ce qui a été décidé (entendu) entre les participants. Elle rend concrète la fin du processus et, en cette qualité, participe au processus.

En plus du procès-verbal et de l'entente, on retrouve, dans certaines séances de médiation, des flip charts. Dans ce cas, l'écrit est produit au fur et à mesure et avec l'aval de tous. Ces grandes feuilles reflètent l'écoute de la médiatrice, qui transcrit ce qu'elle entend : les marqueurs d'écoute sont rendus visibles, comme l'explique la médiatrice elle-même :

- 49 Med8 with pleasure, if you could read it slowly
50 Doug1 Yeah, XX
51 Med8 Cause I'm a visual person, so
52 Doug1 OK
53 Med8 That's why I like to take notes on the flip board ((indicating it with her hand))

Une partie de ce que les participants déclarent sera ainsi retranscrit sur le flipchart (ce que la médiatrice appelle ici « flip board »). Ces paroles écrites qui sont, en fait, aussi des marqueurs d'écoute servent de référents au cheminement et permettent de se mettre d'accord sur ce qui a été entendu et de collaborer plus concrètement à la construction d'une entente. Les marqueurs d'écoute sont matérialisés sur le flip chart, permettant ainsi la survivance des choses qui comptent pour un participant, avec une possibilité de faire compter ces choses aux yeux des autres participants présents, et non seulement à leurs oreilles. À son tour, le flip chart informe, en quelque sorte, les participants, qui y prêtent attention et donc l'écoutent. Il leur sert de caisse de résonance. Ces participants dialoguent ainsi à travers les flip charts, s'adressant parfois à leur auditeur en regardant les feuilles blanches plutôt que la personne (Doug1, la représentante

de l'institution). Cette *diffraction* ou *dérivation* de la communication adoucit les interactions dans la mesure où l'auditeur reçoit les propos sans avoir besoin de regarder le locuteur, et vice versa.

Le flip chart sert aussi, comme on l'a vu, à cadrer l'écoute des doléances. Sans pour autant assurer la réussite de la médiation, il instaure ainsi des sortes de *balises visuelles* qui valident les fondements d'un terrain d'entente. Le flip chart fait écho aux propos des participants. Il les synthétise et rend possible l'écoute, sans distinction, des documents et des participants. On peut donc concevoir le flip chart comme un *assemblage de marqueurs d'écoute* qui servent à faire avancer le processus de médiation. Même si le cas de Doug1 est loin d'être éloquent dans l'utilité de ce recours textuel, on peut néanmoins supposer que la séance aurait été encore plus laborieuse sans cette mise à plat visuelle de l'écoute.

Avant de passer aux boucles d'écoute, il convient également de mentionner, dans cette section réservée aux documents, entendus comme marqueurs d'écoute, le cas un peu particulier du dossier de Curt1. Je parle ici du document que les participants vont demander à sa médecin de produire. C'est un cas un peu à part puisque qu'il concerne l'avenir et une personne absente et impliquée indirectement dans la médiation, c'est à dire uniquement par le biais de documents. Les participants ont l'occasion d'entendre la médecin à travers les rapports qu'elle a produits et qui sont mentionnés en séance, mais aussi par la bouche de Curt1 qui la met souvent en scène en la citant. Le document que les participants réunis aimeraient qu'elle produise, c'est-à-dire ce que les participants aimeraient pouvoir entendre d'elle (ou de son autorité), va permettre au processus de prendre fin et à une entente d'émerger. Cette lettre pourra devenir audible à l'institution et son marqueur d'écoute pourra éventuellement se matérialiser sous la forme d'une entente (avec un peu d'espoir).

En somme, tous les documents sont susceptibles de devenir des marqueurs d'écoute dans les médiations de ce terrain et le sont souvent. Il arrive que le marqueur d'écoute écrit joue donc un rôle pivot dans ce processus.

6.1.4 Les boucles d'écoute et les résonances.

Jusqu'à présent nous avons identifié les manières d'écouter, les modes d'écoute, les marqueurs d'écoute (et leur absence) et l'écoute par le biais de l'écrit. Ces notions représentent

des engrenages dans des mécanismes d'écoute que nous avons observés dans l'analyse et que je vais maintenant résumer. Les boucles d'écoute constituent un mécanisme observable, mais non systématique dans les médiations. Il s'agit d'un phénomène presque « épiphanique », censé manifester une réalité ou un état jusque-là caché. Ici, l'auditeur dé-couvre une réalité qui va transformer le processus et cette découverte aura, comme on l'a constaté, des résonances à travers le reste de la séance. Le succès de la boucle d'écoute dépend du mode d'écoute des participants et il passe forcément par leur collaboration. Il suffit qu'une des deux parties n'exerce pas une écoute suffisamment riche ou flexible pour compromettre la boucle et faire avorter ce phénomène « épiphanique ».

L'exemple le plus emblématique est celui de Curt1, mais on en trouve ailleurs également. J'analyserai également l'exemple de Serge1, issue d'une analyse que je n'ai pas incluse dans cette thèse, mais dont le résumé se trouve en annexe à la page xii. La boucle d'écoute, que j'ai schématisée ci-dessous avec l'exemple de Curt1 (*Figure 11 ci-dessous*), se décompose en plusieurs moments. Par exemple, dans le cas de Curt1, on constate que, dans un premier temps, le citoyen manifeste une frustration par rapport à sa situation, sans toutefois employer ce mot pour qualifier son état émotif. Cet état transparait dans les différentes manières dont il tente de se faire écouter. Dans un second temps, Bea2 identifie et reconnaît son état en le *nommant*. Dans un troisième temps, Curt1 marque, à son tour, la reconnaissance de cette identification et de son état. Ceci va créer, comme on l'a vu, des « résonances » pendant tout le reste de la séance, dans la mesure où Curt1 va tout d'abord cesser de « résister », ce qui va l'amener à pleurer. Par la suite, il va activement participer à l'élaboration d'un terrain d'entente visant à régler le dossier.

La chronologie de l'écoute ici commence ainsi par l'expression d'émotions de la part d'un participant (e.g., la frustration), puis par la reconnaissance de ces émotions par un auditeur, qui les prolonge, les matérialise en les nommant, faisant exister un peu plus les propos du premier participant (ici, Curt1). On pourrait identifier cette étape comme celle d'une sorte de restitution. Ici Bea2 donne un nom à l'émotion, ce qui atteste de son écoute, mais aussi de sa reconnaissance de l'existence de cette même émotion, une reconnaissance qu'elle exprime verbalement et restitue à Curt1. Par ce geste, elle permet à Curt1 d'entrer dans l'étape suivante, celle qui correspond à une sorte d'abandon. Il quitte, en effet, sa position de résistance et lâche prise en reconnaissant à son tour ce que vient de reconnaître Bea2 :

227 Bea2 Yeah, I know I know It's very frustrating
 228 Curt1 =I know, [I know it is
 229 Bea2 [because it's XXXX
 230 Curt1 As long as you understand where I come from, I I mean, it's fine

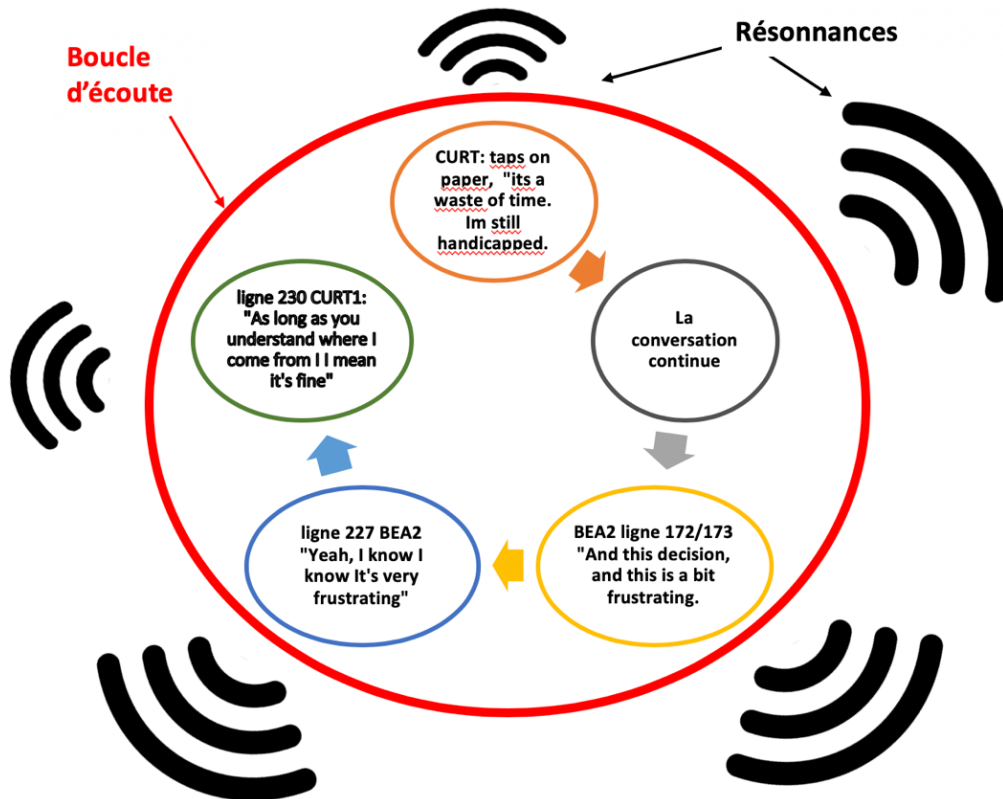


Figure 11 Boucle d'écoute de Curt1

Dans l'exemple de Curt1, on note que c'est la représentante de l'institution qui réagit en premier à l'émotion de Curt1. Il arrive que le médiateur accompagne le médié dans ce processus. Par ailleurs, certaines boucles restent ouvertes, inachevées. Parfois même, elles avortent en cours, comme dans le cas de Doug1. Ici, la boucle n'aboutit pas, le médié n'étant pas disposé à lâcher prise, à accueillir la reconnaissance de ce qui s'exprime dans ses propres paroles, et donc à faire exister, dans l'espace interlocutoire, la reconnaissance d'une émotion ou d'un état.

130 Med8 Thank you, because of the injuries, so you are afraid that the injuries that you
 131 occurred, that occurred while you were in you first and second accident, will
 132 make you have a new injury
 133 Doug1 No, I'm not afraid.

Puis

152 Doug1 I'm not afraid. I'm aware of what can happen and I know how dangerous it can be. I
 153 wouldn't go try to get a job driving a school bus or driving a truck or something,
 154 even though I'm a very good driver because I know what can happen and it's not—
 155 it's got nothing to do with fear
 156 Med8 Your preoccupation. I appreciated you precising it's not fear, it's a preoccupation
 157 that you have so the preoccupation that you have. Is it shared by the [institution
 158 name XXX]?

Si Doug1 corrige, peut-être à juste titre, la médiatrice, il ne donne aucune indication d'appréciation du geste de traduction de Med8. Ainsi, il ne fait pas exister, ne prolonge pas l'initiative ou l'intention de la médiatrice. Il en disperse les cendres au lieu de rajouter du combustible propice à faire impulser la médiation vers une entente. On peut donc avancer que Doug1 a un mode d'écoute rigide, il n'accueille que très rarement ce qu'il entend. Le plus souvent, il n'accuse pas réception de ce qui a été exprimé, il l'ignore, au mieux, comme ici, il va le modifier, indiquant par là qu'il a quand même écouté. Doug1 est le plus souvent dans une monologie et ne parvient pas à accueillir un autre point de vue que le sien (Bohm, 1996). La boucle initiée par Med8 reste donc ouverte.

Venons-en au cas de Serge1. Contrairement au cas de Curt1, l'« épiphanie » de Serge1 est très légère et moins dramatique. Elle aura moins de résonances aussi, mais servira quand même à instaurer une certaine confiance (comme avec Curt1) qui fluidifiera la séance.

53 Serge1 *et c'est vous qui décide s'il y a une conciliation ?*
 54 Med4 Absolument pas ((grimace)) Non
 55 Serge1 Non ? *Fait que c'est qui qui va décider ?*
 56 Med4 *((souriant faisant un geste pointant chacune des deux parties)) C'est vous autres,*
 57 *c'est vous qui travaillez aujourd'hui.* ((Serge1 se retourne pour la première fois et
 58 découvre Bea2)). Moi je suis là pour vous entendre
 59 Serge1 *OK, mais je veux dire, j'aurai pas de décision avant de partir avant que parte*
 60 *d'icitte*
 61 Med4 Ben, regardez la façon dont ça fonctionne, c'est que moi ((mains sur le coeur))
 62 mon rôle-

63 Serge1 **Fait que là, je saurai pas le mois pauvre ou euh** ((pointant le doigt vers la fenêtre))
64 Med4 Attendez, attendez un petit peu. (.) Gardez. M- moi mon rôle aujourd'hui c'est
65 plus de faciliter ((tournant ses mains en rond)) là, je suis, un peu comme une faci-
66 un facilitateur, OK ? Je suis là pour s'assurer que euh que- que vous avez de la
67 place pour vous exprimer, que vous comprenez bien ce que l'institution ((se
68 penchant et regardant Bea2) a à proposer euh, si il a des choses à proposer, euh,
69 donc c'est pas, moi je ne ((main sur le cœur)) décide pas, OK ? [Contrairement ((la
70 main sur le cœur se tend vers lui, lui signifiant d'attendre))
71 Serge1 **[Mais qui va décider ?**
72 Med4 Contrairement à quand on est en audience ((bras tendu vers l'extérieur)), c'est les
73 juges qui décident, moi aujourd'hui je suis conciliatrice, donc là là, à savoir si il va
74 y a avoir une décision de prise c'est vous, vous allez travailler avec Me Bea2
75 ((pointant les deux)) vous allez-
76 Serge1 **Mais tu, elle va nous donner la décision aujourd'hui même ou X**
77 Med4 Ben oui oui oui parce que si-
78 Serge1 Tant qu'à attendre pis ((fait un geste de partir))
79 Med4 Ben oui, mais l'affaire c'est que là, quand je vas avoir fini de vous expliquer ça, on
80 va regarder qu'est-ce que vous contestez, et puis là y va avoir des discussions.
81 Euh, puis on va voir si y a une proposition qui est à faire, c'est à vous de décider si
82 vous acceptez ou pas la proposition de l'institution ((il hoche légèrement la tête))
83 Vous pouvez faire une contre-proposition, fait qu'on discute ((les mains se
84 balancent ensemble d'un côté et de l'autre de la table)), hein, on essaie de
85 trouver une entente (.) donc, si y a une entente, vous le savez aujourd'hui, puis
86 vous repartez avec **un papier qui va vous confirmer l'entente** ((délimite un papier
87 fictif))
88 Serge1 **Confirmer l'entente qui a été faite**
89 Med4 OK ? (.) si y en a pas, comme je vous dis on s'en va en audience, mais si y a une
90 entente, vous repartez avec votre papier aujourd'hui ((re-mime les contours du
91 papier)), on va faire ça ensemble, OK ?
92 Serge1 OK
93 Med4 C'est un peu plus clair ?
94 Serge1 Oui
95 Med4 OK ?
96 Serge1 **Je comprends vite**
97 Med4 Bon ben parfait

Serge1, qui vit très modestement, parfois même dans la rue, veut être fixé sur son sort au plus vite et ne comprend pas son rôle dans la séance. La médiatrice tente de lui expliquer, mais il semble avoir même du mal à intégrer ses explications, tant il apparaît centré sur l'idée d'avoir un résultat immédiat. La médiatrice va ainsi devoir prendre son temps pour *lui faire entendre* son implication dans la séance. Une fois qu'elle parvient à faire exister en lui l'idée qu'il participe à la production d'une entente, Serge1 va, d'une part, marquer son écoute et, d'autre part, marquer sa disposition à s'impliquer et l'effort qu'il fait pour participer (« Je

comprends vite », ligne 97). Sous la forme d'un schéma, cette boucle se traduit de la manière suivante (figure 12) :

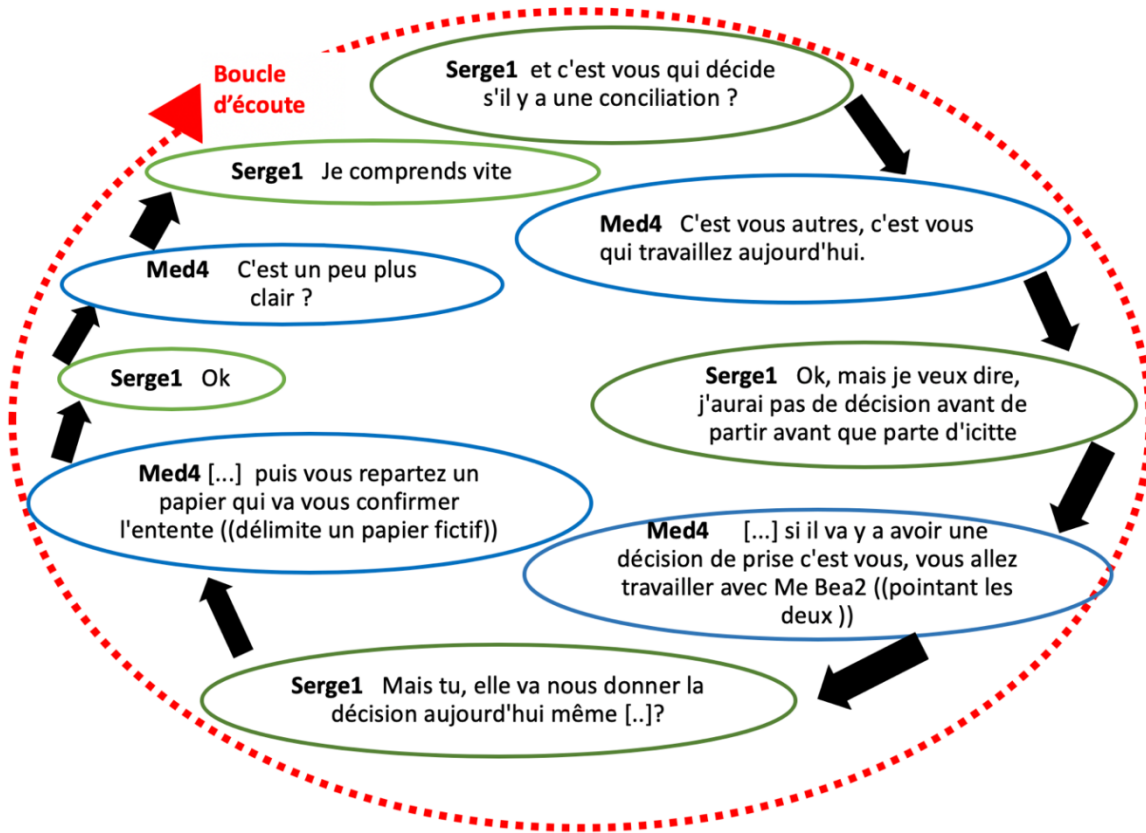


Figure 12 Boucle d'écoute- Médiation de Serge1

Tandis que Serge1 tente d'avoir des réponses à ses questions, Med4 s'escrime à lui détailler le rôle de chacun, tout en répondant à ses questions. Elle semble ainsi entendre sa préoccupation, mais insiste à prolonger ce qu'il exprime en lui fournissant beaucoup (trop ?) d'informations, qu'il réorganise. Med4 tente de simultanément faire exister ce à quoi tient Serge1 (il va pouvoir sortir avec une décision, peut-être) tout en lui faisant comprendre le lien entre ce à quoi il tient et la procédure qu'elle lui décrit. Le schéma de la boucle d'écoute ne reflète pas avec autant de détails le dialogue, faute de place. Si l'on se rapporte à la transcription ci-dessus, on peut voir cependant comment Serge1 revient plusieurs fois sur les mêmes

préoccupations. Il ne comprend pas tout à fait ce qui lui est expliqué et, au lieu de reprendre ce que Med4 déclare, revient sur ses propres questions. D'abord, sur qui décide :

Ligne 53 et c'est vous qui décide s'il y a une conciliation ?

Ligne 55 Non ? Fait que c'est qui pourrait décider ?

Ligne 70 [Mais qui va décider ?

Puis après sur le moment de la décision

Ligne 59 OK, mais je veux dire, j'aurai pas de décision avant de partir avant que parte d'icitte

Ligne 63 Fait que là, je saurai pas le mois pauvre ou euh

Ligne 75, Mais tu, elle va nous donner la décision aujourd'hui même

On note d'ailleurs que, ligne 75, Serge1 ne semble toujours pas comprendre qu'il est impliqué dans la décision. Ces marqueurs d'écoute soulignent bien une volonté de sa part de participer à la séance tout en indiquant simultanément une difficulté à faire exister ce qu'on lui répète, comme si les propos de Med4 ne parvenaient pas complètement à Serge1. Est-ce que les propos de la médiatrice sont trop compliqués ? Est-ce que Serge1 ne fait pas attention, tant il est préoccupé par ces deux impératifs personnels (qui décide ? Quand la décision tombe-t-elle ?). Cet épisode de début de médiation fonctionne comme un moment d'acclimatation des participants à la manière d'écouter et de se faire écouter. En ce sens, les boucles d'écoute semblent déterminantes pour le processus.

Quand Serge1 déclare qu'il comprend vite, il manifeste sa disposition à suivre malgré ce qui peut sembler comme un cheminement un peu chaotique. Avec cette déclaration, la médiatrice semble disposer d'un indice de « flexibilité » dans le mode d'écoute du citoyen : son désir de comprendre. Si son mode d'écoute n'est pas forcément riche, il apparaît flexible et relativement ouvert. Ainsi les boucles d'écoute fonctionnent comme un baromètre de disposition d'un individu à écouter. Elles nous informent sur le mode d'écoute des participants, ces modes d'écoute *qui font une différence* dans la progression de la séance.

6.1.5 La trajectoire de l'écoute, ses hors-pistes, les marqueurs d'écoute qui ralentissent et ceux qui propulsent le processus

La trajectoire de l'écoute dialogique (voir *figure 13* ci-dessous) permet de suivre l'organisation des phénomènes et mécanismes observés pendant les médiations et que nous venons de revoir ci-dessus. En effet, après avoir identifié des phénomènes qui évoluent au niveau du tour de parole (manière d'écouter, ou les documents par exemple), j'ai proposé d'envisager l'écoute dialogique selon un schéma plus global, qui embrasse l'ensemble de la séance de médiation, d'abord avec les boucles d'écoute et, à présent, en nous penchant sur la trajectoire de l'écoute dans une séance de médiation.

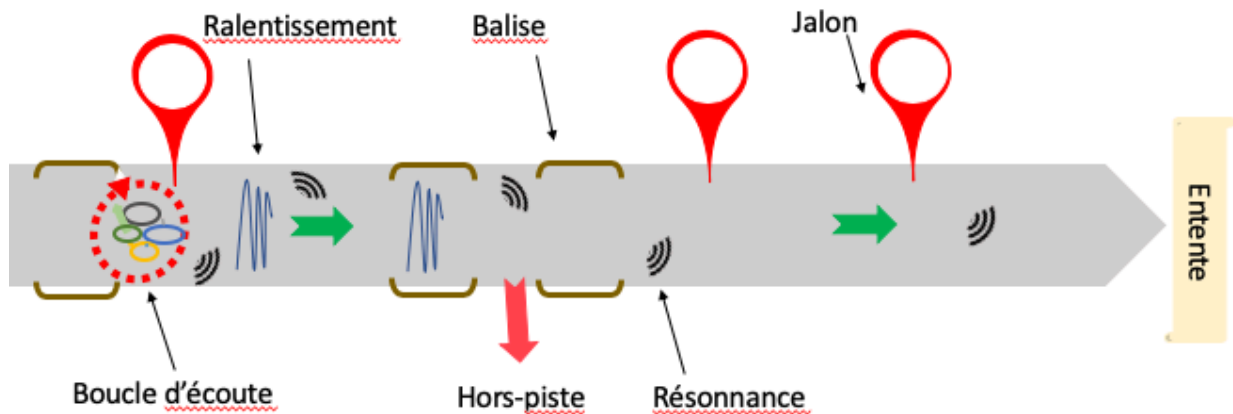


Figure 13 Trajectoire de l'écoute¹⁹.

La trajectoire d'écoute aboutit idéalement à un apaisement du différend qui oppose les participants, un apaisement matérialisé, dans le cas des médiations du tribunal, par une entente. Pour certaines séances, cette trajectoire connaîtra un détour appelé « suivi ». Il s'agit d'apporter des précisions ou informations après la séance (le plus souvent par courriel), des précisions ou informations qui vont permettre de faire entendre d'autres point de vue et produire potentiellement une entente à partir de ces nouveaux éléments, quelques semaines ou mois plus tard. Pour d'autres, la trajectoire se terminera par un hors-piste et les médiés se retrouveront en audience. Dans ce dernier cas, l'entente sera imposée aux parties par un juge et la trajectoire de l'écoute connaîtra un report sur une autre plateforme et non une simple déviation ou un ralentissement, comme pour le suivi.

¹⁹ Les flèches rouges indiquent les marqueurs d'écoute qui font dévier la trajectoire, les vertes ceux qui pulsent ou en tout cas maintiennent la trajectoire de la médiation.

Parmi les éléments qui déterminent la trajectoire d'écoute, nous pouvons énumérer **la méta-écoute, les balises et les jalons**, dont je vais rappeler des exemples puis expliquer la fonction. Un exemple de méta-écoute, rencontré dans l'ensemble des médiations sous une forme plus ou moins développée, est la présentation du dispositif et de son déroulement. Dans le cas de Luc1, le médiateur choisit de sauter cette étape, sous prétexte que le médié est avocat et donc officiellement au courant de la démarche. Or, il doit se raviser et lui expliquer certains aspects qui n'apparaissent pas si évident au citoyen. Pour Curt1, la médiatrice se permet de ne pas détailler le processus sous prétexte qu'il est accompagné d'une avocate dont le rôle est, entre autres, d'expliquer le processus à son client. Or, ici encore, Curt1 doit être rappelé à l'ordre plusieurs fois parce qu'il veut parler au lieu d'écouter durant la présentation des doléances que fait la médiatrice. Celle-ci interrompt la présentation et met à plat la procédure, les règles de la médiation, et explique comment les participants doivent interagir et s'écouter. Quant à Med8, elle présente la méta-écoute autrement avec l'emploi des flip charts. Elle explicite comment elle a besoin de matérialiser son écoute sur des grandes feuilles collées au mur. En explicitant la manière d'écouter, elle espère sans doute rendre l'écoute (et l'expression) plus fluide. En somme, les épisodes de méta-écoute — l'écoute sur l'écoute, donc — comprennent les occurrences où il est question de s'exprimer sur l'écoute. Il s'agit donc ici de la description de procédures d'écoute qui doivent permettre de faire avancer la médiation.

Comme nous l'avons constaté, la méta-écoute comprend deux éléments organisant l'écoute : les **jalons** et les **balises**. Les jalons représentent le « découpage en étapes » du processus et varient (un peu) selon les besoins des participants et de la médiation. Ils délimitent les étapes : ils servent de repères au processus de médiation. En général, le premier jalon est celui de la présentation des participants et du processus. Vient ensuite la présentation des doléances, puis la discussion des doléances. On peut trouver une étape de négociation, mais pas toujours. Elle est suivie d'une étape de coordination (pour un suivi, une audience) où l'entente est rédigée et signée. Enfin les participants quittent la salle. Le médiateur annonce parfois clairement les étapes, alors que dans d'autres cas, les transitions se font plus implicitement.

Le second élément organisant de la méta-écoute est la balise, ou garde-fou pour employer une métaphore de transport. La médiation est régie par des règles d'interaction que le médiateur énonce en début de séance et qui servent de balises aux interactions. Ces règles, ou

balises varient un peu selon les étapes. Le passage d'un jalon invite un type d'interaction et d'écoute décrit comme une balise. Par exemple, lorsque le médiateur explique la procédure, les parties en conflit semblent plutôt à l'écoute. La règle interactive est ici, pour les parties, d'écouter. Selon les étapes, ces règles peuvent changer. Quand le médiateur présente le dispositif de médiation, les médiés sont invités à écouter plutôt qu'à parler. Ils peuvent accuser réception des paroles du médiateur par des hochement de tête, des « oui » ou des « non », mais la parole est essentiellement donnée ici au médiateur. D'autres règles interactives sont constantes : la possibilité de mettre fin à tout moment à la séance, ne pas interrompre ou insulter les interlocuteurs, la possibilité de faire des caucus, etc. En somme, le **jalon** marque la progression tandis que la **balise** va cadrer les interactions pendant la progression de la séance.

Sur la trajectoire d'écoute, j'ai déjà repéré et commenté **les boucles d'écoute**. Ces boucles, quand elles sont complètes, transforment le processus (Curt1, Luc1 et Serge1). Si on prend le cas de Curt1, la boucle d'écoute permet de mettre en relief par le biais de marqueurs d'écoute le changement de Curt1, depuis la résistance vers la collaboration vers un terrain d'entente. Il marque son écoute en prolongeant les propos exprimés (il finit les phrases de ses interlocuteurs), alors qu'avant, il avait tendance à ralentir le processus en répétant souvent les mêmes choses. Quant à la boucle incomplète de Doug1, elle fragilise l'écoute et la confiance du citoyen pour la médiatrice. Comme nous l'avons constaté, Doug1 corrige, en effet, la médiatrice et rejette le qualificatif qu'elle lui propose (« You're afraid »), sans en proposer un autre et sans reconnaître son effort de prolonger l'existence, dans la parole, de l'émotion qu'il exprime. Dans ce cas, la boucle d'écoute nous révèle comment les marqueurs d'écoute de Doug1 indique un penchant vers la forme au prix du contenu. La trajectoire de la médiation s'en révèle fragilisée, en tout cas ralentie.

En somme, la boucle d'écoute représente un moment de transformation (réussie ou non) dans la séance, un moment capable de propulser autant que de faire dévier la trajectoire d'écoute. Les boucles d'écoute ne sont donc pas anodines, et d'autant moins qu'elles comportent des résonnances qui impactent l'écoute et les interactions pour le reste de la séance.

Les marqueurs d'écoute ou l'absence de marqueurs d'écoute, représentés par des flèches rouges ou vertes sur le schéma de la trajectoire d'écoute, indiquent le parcours réel de l'interaction par rapport à la trajectoire. La performativité de l'écoute est ainsi notifiée selon la

manière dont l'auditeur fait exister ce que son interlocuteur vient d'exprimer. Notons, par ailleurs, que l'absence de marqueurs d'écoute peut tout à fait fluidifier la trajectoire. Ainsi, nous avons vu qu'aucun participant ne fait exister les gestes de malaise de Luc1, ce qui permet à la séance de rester fidèle à la trajectoire d'écoute et de parvenir à une résolution du différend dans des délais très courts et avec une certaine efficacité. Inversement, les marqueurs d'écoute qu'exprime Bea2 par rapport aux propos de Curt1 (quand elle identifie le sentiment qu'il semble exprimer en le nommant « frustration ») font également avancer le processus de médiation.

Il ne suffit donc pas de déceler une boucle d'écoute. Encore faut-il l'observer de suffisamment près — ce que permet l'analyse d'interaction — pour parvenir à la qualifier et indiquer si elle empêche, ralentit ou, au contraire, accompagne ou même propulse le processus de médiation vers une entente. En somme, la *performativité* de l'écoute ne ressort qu'une fois la boucle identifiée, qualifiée et placée dans la trajectoire générale de l'écoute dans la séance. Ainsi, les éléments qui bloquent l'écoute chez les uns sont susceptibles de la faciliter chez les autres. Cependant, on peut noter que les marqueurs d'écoute de politesse tendent à faire avancer le processus, même si parfois ils peuvent le ralentir. Ces marqueurs de politesse (Doug1, Anna1) freinent tout emballement de conversation, imposant une cadence plus lente, mais permettent d'avancer d'un pas plus sûr vers un apaisement. La politesse tend, en effet, à fonctionner comme un acte de reconnaissance de ce que l'interlocuteur a exprimé, confirmant que les propos se mettent aussi à exister chez l'auditeur. Ces marqueurs lissent ainsi le terrain vers l'entente, encore plus si chacun des participants les produit, mais ils ne sont toutefois pas garants d'un apaisement ou d'une entente.

Nous avons également pu noter qu'un des facteurs les plus nuisibles à la progression vers une entente apparaît comme étant le positionnement monologique. Les médiés qui apparaissent comme déterminés à se faire écouter avant tout grippent le processus et désaxent la trajectoire, plus ou moins sérieusement (Barb1 et Doug1). Les participants non disposés à écouter restent ainsi retranchés dans leur position et ne parviennent que difficilement à renoncer à leur point de vue pour faire exister ne serait-ce que pour un instant les propos de leurs interlocuteurs. Ceci représente sans doute le défi le plus important pour maintenir le cap vers une entente.

6.2 Dialogue avec la revue de littérature

L'analyse des médiations a fait émerger des phénomènes et mécanismes de l'écoute qui semblent faire une différence dans la recherche d'une résolution de la tension entre les médiés. Cet inventaire complété, je propose maintenant de rapprocher ces phénomènes et mécanismes de certains travaux mentionnés dans la revue de littérature. J'invoquerai les thématiques suivantes : 1) les positions contre les intérêts, 2) la communication en médiation, 3) le facework, 4) l'écoute dialogique en médiation : revoir la notion d'écoute, 5) Quelques notions d'éthique, 6) les boucles d'écoute et les moments charnières,

6.2.1 Position et intérêt en négociation

En négociation dite distributive chacun tente de faire valoir sa position au prix de la partie en face : on a un gagnant et un perdant. Dans une négociation intégrative les intérêts de chacun sont présentés et un intérêt commun est recherché qui peut déboucher sur une entente profitable à chacun (Carnevale et Isen, 1986 ; Roloff, Putnam et Anastasiou, 2003). Dans le cas des médiations au tribunal, certains participants choisissent de négocier de manière distributive, défendant leur position, la majorité comprennent qu'une manière plus intégrative de négocier est plus viable (Moore, 2014).

En observant la médiation par le biais de l'écoute, la question des positions et intérêts, identifiée par Fisher, Ury et Patton (1981) dans leur très célèbre livre sur la négociation s'apprécie assez facilement. Les marqueurs d'écoute deviennent même un outil privilégié pour faire émerger ces deux tendances. La position est donc quelque chose d'arrêté, une manière que la personne a choisi d'aborder une négociation. L'intérêt se trouve à la source de cette position, concernant une situation donnée. En écoutant, le médiateur et les médiés peuvent distinguer ces deux notions et œuvrer à faire prévaloir les intérêts de chacun pour trouver un terrain commun.

L'écoute est au cœur de ce travail, comme nous l'avons vu pour Luc1, Doug1 et même Curt1, qui semble campé sur ses positions au début de la séance. Au fur et à mesure, les autres participantes semblent se rendre compte que Curt1 éprouve une grande frustration par rapport à sa situation, et, grâce à l'écoute de chacune, la conversation devient collaborative et on découvre que Curt1 manifestait, en fait, l'expression de ses émotions plus qu'une position en tant que

telle. De son côté, Curt1 comprend qu'en collaborant, il va servir ses intérêts. Lorsque le participant comprend qu'il lui est préférable de servir ses intérêts et de trouver des intérêts communs avec l'autre partie, la médiation s'orientera plus facilement vers une résolution et non un renvoi en audience. De cette manière, le choix des participants de faire exister certains propos exprimés par leurs interlocuteurs peut servir de curseur de leur relation au conflit (position ou intérêt).

Prenons le cas de Doug1. Nous avons vu comment il reste campé sur sa conviction d'être victime d'un expert malveillant (« Yes but what I'm saying is that (.) he [l'expert] deliberately left out that in his conclusion » (ligne 613)), du début de la médiation jusqu'à la fin. Il choisit de rester sur son point de vue, plutôt que d'écouter celui de la représentante de l'institution. Quand elle fera référence à un document et le lira à haute voix, il expliquera qu'il connaît tous les documents par cœur et n'a pas besoin de suivre. Il va fouiller dans ses documents pendant qu'elle s'exprime, sans marquer son attention à la représentante de l'institution. Il refuse les propositions de la partie adverse en revenant en même temps dessus jusqu'à ce que l'heure de médiation soit largement écoulée, alors que la médiatrice l'a prévenu clairement à maintes reprises.

Inversement Anna1 va expliquer son cas et défendre sa situation et le fait qu'elle était trop bouleversée pour comprendre que son compagnon lui mentait sur ses revenus. Lorsque la partie adverse lui présente un document qu'elle a signé et qui contredit administrativement ce qu'elle avance, elle va accepter son sort et comprendre qu'elle peut négocier les délais de paiements. Elle comprend (avec l'aide de son avocate) qu'elle a intérêt à accepter et quitter sa position initiale, bien qu'elle reste convaincue de l'injustice de sa situation. Elle parvient également à comprendre son intérêt au-delà de son sentiment.

La question centrale de Fisher, Ury et Patton (1981) concerne la manière de négocier. Ils expliquent clairement, mais assez brièvement le décentrement qui doit s'opérer chez chacune des parties : il s'agit de ne pas s'enfermer dans un positionnement et de chercher à ne servir que ses intérêts. Comme nous avons vu dans le chapitre 1, Winslade (2006) propose de mener ce décentrement en modifiant la position discursive du participant. Or, ceci ne peut se faire, dans les faits, que par l'écoute et la reconnaissance de l'écoute de la partie adverse. L'écoute et les

marqueurs d'écoute deviennent essentiels pour 1) situer l'attachement des parties en conflit à leur positions et intérêts, 2) opérer un changement de la position discursive (Winslade, 2006) ou un changement depuis la position vers l'intérêt si l'on adopte la terminologie de Fisher Ury et Patton (1981). Autrement dit, rester campé sur une position peut rendre, en quelque sorte, sourd aux paroles des autres.

Coupler les notions d'écoute et de courage (Thill, 2009) ou encore d'écoute et de renoncement (Heidegger dans Corradi-Fiumara, 1996) prend son sens lorsqu'on observe les boucles d'écoute. En effet, les marqueurs d'écoute de Curt1 attestent d'un certain courage de changer et de se mettre à nu devant ses interlocuteurs. Par son écoute, Curt1 comprend qu'il doit renoncer à l'espoir d'aller mieux (Hope), tout comme les marqueurs d'écoute d'Anna1 retracent son chemin vers le renoncement à comprendre MB et la reconnaissance de la facture qui l'attend. En ce sens, les marqueurs d'écoute sont bien des moyens par lesquels l'existence de certaines choses qui semblent *compter pour un participant* se mettent à aussi *compter pour le ou les autres*.

6.2.2 La communication en médiation

Lorsque Millen (1994) identifie quatre caractéristiques de la communication selon une perspective processuelle, il organise ces éléments dans un système d'interactions où seuls les participants humains semblent faire la différence. Or, comme nous l'avons vu, les documents et les émotions *font une différence* dans le processus de conciliation. Nous avons pu remarquer combien l'écoute de ces agents autres qu'humains pouvaient ralentir, accélérer ou même dévier le processus (Anna1 et le document qu'elle a signé, par exemple). En ce sens, Jones et Botdker (2001) et Jones (2006) décrivent l'enjeu des émotions bien plus clairement et proposent trois compétences du médiateur vis-à-vis d'elles : 1) la capacité de décoder les émotions, 2) savoir faire reconnaître l'émotion vécue par des questions incitatives et 3) faire évoluer l'expérience émotionnelle en facilitant la réévaluation de la situation et de l'émotion.

Nous avons constaté, dans les conciliations analysées, que ces compétences ne se limitent cependant pas au médiateur. Certaines représentantes d'institution partagent, en effet, ces compétences (lesquelles sont perceptibles à travers les marqueurs d'écoute retracés) et grâce

à elles, le processus peut parfois évoluer très positivement. L'enjeu des émotions concerne tous les participants, et les émotions de tous : l'écoute de ces émotions fait une différence. Marquer cette écoute en fait encore une autre, que cette différence aille dans le sens d'une résolution (Curt1) ou non (Doug1).

La démarche de Jones (2006) est donc centrée sur le médiateur et, en même temps, quelque peu pédagogique, pour ne pas dire démagogique. Je rappelle les questions qu'elle invite le médiateur poser dans les trois étapes : (1) la capacité de décodage des émotions (le médiateur identifie l'émotion, par exemple la colère), (2) savoir faire reconnaître l'émotion vécue par des questions incitatives (« Que ressentez-vous ? »). Enfin, elle identifie une troisième compétence qui consiste à faire évoluer l'expérience émotionnelle en facilitant la réévaluation de la situation et de l'émotion (3) (« Est-ce que ce comportement fonctionne pour vous ? »). Curt1, Anna1 ou Doug1 auraient-ils apprécié être questionné de la sorte ? ...et par la représentante de l'institution, de surcroît ? Dans les faits, les participants reproduit ces étapes, en y excluant le ton pédagogique (démagogique). On se rappelle combien les incursions dans l'espace psychologique (Doug1 avec les terme « afraid ») ou pédagogique (la médiatrice lui demande s'il connaît le dispositif de la médiation, s'il s'est renseigné sur internet) sont mal accueillis par certains.

6.2.3 Facework et écoute

Revenons sur la notion de *facework* en médiation que Littlejohn et Domenici (2006) explicitent : nous nous rappelons qu'ils placent le facework au cœur des cinq caractéristiques d'une communication dont les quatre autres éléments sont la collaboration, la capacitation, la gestion du processus et l'existence d'un environnement sécuritaire. Or, d'après mes analyses, nous avons relevé que l'absence de marqueurs d'écoute peut renforcer la gestion du processus (Luc1). En effet, en ignorant les gestes inhabituels de Luc1 et le fait qu'il rougit très souvent, le médiateur et la représentante de l'institution parviennent à focaliser la conversation sur les enjeux de la conciliation et la faire avancer plus efficacement. Ils ne font jamais exister les gestes de Luc1 et tout se passe comme si celui-ci ne manifestait aucun geste du tout. On peut se demander si la motivation du médiateur et de la représentante de l'institution est de sauver la face de Luc1 ou plutôt d'avancer le plus efficacement possible dans l'interaction pour parvenir

à une entente. D'ailleurs, la représentante ne se prive pas de ricaner et le médiateur ne cesse de rappeler à Luc qu'il est avocat et devrait se comporter autrement, et pourtant ils ignorent les gestes inhabituels de Luc1.

Dans la conciliation de Barb1, deux épisodes de *facework* sont intéressants à souligner à travers les marqueurs d'écoute. Je ne présenterai ici que le premier, mais dans le second, comme on l'a vu plus haut, la citoyenne Barb1 accuse la représentante Vera2 de mentir. La question du lien entre le premier épisode où Vera2 fait perdre la face à Barb1 (voir extrait ci-dessous) au début de la séance et le second épisode où Barb1 tente de faire perdre la face à Vera2 aurait été pertinent à explorer dans un travail spécifique sur le *facework*.

- 48 Barb1 – psychiatrie qui a été faite au cours de- de toutes ces dernières périodes là puis qui
49 a été transmis à l'institution ((regardant Vera2)) puis qu'il y a même une copie qui a été
50 transmis à Madame B qui était une avocate avant toi, avant la décision de [refus
51 Vera2 [vouvoyez
52 moi s'il vous plait
53 Barb1 Hein ?
54 Med3 [Ouais, juste
55 Vera2 [On va le vouvoyement
56 Med3 Vous pouvez vouvoyer [Me Vera2
57 Barb1 [Oui oui ((en regardant Med3))
58 Med3 Puis ça va [être
59 Barb1 [J'ai pas dit vous ?
60 Med3 et Vera2 ((en cœur)) Non
61 Med3 Mais
62 Barb1 Ah, je suis désolée ((mettant la main sur le cœur))
63 Vera2 Pas grave
64 (.)
65 Barb1 Je m'en suis pas rendue compte
66 Vera2 [Mais y a pas de problème
67 Barb1 [Vraiment désolée, oui vous

Ici la représentante de l'institution choisit de ne pas laisser passer le tutoiement de Barb1. Vera2 va interrompre (ligne 51) le flux de la médiation qui vient à peine de démarrer pour s'attarder sur un problème de métacommunication. Ce qu'elle fait exister des propos de Barb1 se limite, pour l'instant, à cette question de métacommunication. Or, le dossier de Barb1 met en question son état psychologique. Barb1 l'explique et s'agite sur cette question. Remettre en question la face de Barb1 met a priori en péril la gestion du processus de conciliation. On peut

tout aussi bien comprendre que Vera2 tient à garder un semblant de cadre formel pendant la séance. Le choix de faire exister et même de prolonger exclusivement cette partie des propos de Barb1 est susceptible de faire dévier le processus. En somme, le facework dans ce cas existe, mais n'est pas au centre des préoccupations. Il est, au contraire, subordonné à la notion de métacommunication.

En somme, observer la médiation par le biais des marqueurs d'écoute tend à confirmer et même préciser l'apport du facework sur la trajectoire de la séance. On note toutefois qu'il n'est pas forcément au cœur des préoccupations comme le souligne Littlejohn et Domenici (2006). Plutôt que d'étudier comment les participants s'expriment, on creuse la manière dont ils reçoivent, ce dont ils font de ce qu'ils reçoivent et surtout comment ils choisissent ou non de manifester la réception de ce que leur interlocuteur a exprimé. Le facework prend forme à partir de la réaction d'un participant à ce qui s'exprime devant lui (verbalement ou non). L'écoute permet ainsi de traquer les tensions et un certain ordre social en émergence.

6.2.4 La part fondamentalement dialogique de l'écoute en médiation

J'aimerais, à ce stade, revenir sur la question de l'écoute monologique et dialogique. Comme on l'a vu, certains auteurs font l'apologie inconditionnelle de l'écoute dialogique (Floyd, 2010). Shotter (2006), de son côté, explique comment l'écoute monologique fait de l'auditeur un objet, qui reçoit sans pouvoir réagir. S'il existe des situations où cette monologie peut être a priori bénéfique (Peters, 1999) ou en tout cas non négative, la présente analyse indique une prévalence positive de l'écoute dialogique en médiation, tandis que l'écoute monologique, plus rare, ralentit et nuit au processus. Je n'ai d'ailleurs relevé qu'un exemple d'épisode clairement monologique. Il s'agit de la lettre que Doug1 lit en début de séance. Ici, les auditrices qui sont présentes pour collaborer et élaborer une résolution du différend sont réduites au silence pendant de longues minutes, sachant que la séance ne dure qu'une heure. Durant cette heure, la présentation du dispositif et du cas prend déjà un certain temps. Les avantages de lire un texte sont clairs : Doug1 n'a pas à se soucier d'oublier un élément, et impose ainsi à ses interlocutrices d'écouter et de communiquer, ce qui n'est pas forcément bien reçu, ni plus efficace.

On l'aura compris, marquer son écoute, dans ce processus dialogique, c'est tenter de faire exister ce que dit l'autre dans nos propres paroles ou dans nos propres gestes et expressions faciales. C'est donc donner à l'autre la possibilité de la reconnaissance de ses propres paroles dans les nôtres, ce qui permet, comme on l'a vu, de faire avancer la médiation. Même si cette question est assez peu abordée dans la revue de littérature, on comprend que toute situation conflictuelle est, par définition, un lieu où nos propres paroles risquent d'être systématiquement transformées par la partie adverse (et inversement). L'écoute dialogique, que permet la médiation, est donc cette occasion de pouvoir parfois enfin reconnaître les paroles d'un autre à travers notre écoute et, subséquemment, notre parole ou nos gestes.

Cette écoute dialogique est donc la condition même d'une véritable co-construction dans la mesure où coconstruire présuppose que la pierre que l'on apporte à l'édifice soit au moins reconnue par l'autre pour que celui-ci puisse apposer la sienne à côté ou au-dessus, la réciproque étant, bien entendu, tout aussi vraie. Les marqueurs d'écoute apparaissent donc comme les points de passage obligés de tout processus résolutoire dans la mesure où ils marquent précisément l'existence des contributions respectives et la possibilité de leur articulation.

6.2.5 L'écoute et la question d'éthique

Les liens avec la littérature sont certes multiples. Il reste que certains aspects de l'écoute restent encore peu développés. Je pense, en particulier, à trois notions : a) la différence entre marquer son écoute et écouter, b) envisager l'écoute d'un point de vue CCR et enfin c) le caractère irréversible de l'écoute et associer l'écoute avec la bienveillance ou quelque chose de positif.

a) Les marqueurs d'écoute et leur absence : Il y a cette différence fondamentale entre ne pas marquer son écoute et ne pas écouter. Lorsque Doug¹ semble ne pas écouter Betty², on peut imaginer *qu'il agit comme* s'il ne l'écoutait pas. En effet, manifester une non-attention ostentatoire à son interlocuteur constitue alors une intention de communiquer. Il est rarement question de ces facettes plus subversives de l'écoute dans la littérature.

b) Observer le phénomène de l'écoute selon une perspective CCR bouscule la question de la performativité de l'écoute dans la mesure où elle gomme la perception binaire de ce phénomène (négative ou positive) et propose d'envisager l'écoute comme ayant une portée

multiple et ambivalente. Reprenons le cas de la conciliation de Luc1. Ses gestes de malaise ne sont pas pris en compte, pas écoutés, ce qui a pour conséquence de fluidifier le dialogue et propulser la médiation vers une résolution. On pourrait tout autant percevoir une telle absence de marqueurs d'écoute comme un désintérêt pour sa condition. Or, en adoptant une perspective CCR, on peut mieux comprendre la différence que fait un marqueur d'écoute dans l'espace interlocutoire, ce qui permet de déterminer sa performativité sans pour autant poser un jugement de valeur sur celle-ci : les nuances de la performativité sont mises à jour sans condition.

c) Un troisième aspect de l'écoute, peu évoqué dans la littérature, est son caractère irréversible. En effet, on ne peut pas « désécouter », seulement remettre en question si on a bien entendu ce qui a été exprimé. Les médiateurs évoquent d'ailleurs cette question en début de séance quand ils décrivent leur rôle. Prenons le cas de Med4 dans la conciliation d'Anna1 (lignes 28 à 34) :

Med4 OK, puis, mais aussi, c'est parce que si vous vous retrouvez en audience tsé c'est plus, un peu plus formel, hein ((fait des gestes expliquant ses paroles)), vous vous avez votre droit de parole puis tout ça puis vous êtes, vous seriez devant deux de mes collègues, OK donc y a deux juges à ce moment-là en audience. Ça serait pas moi parce que la conciliation c'est confidentiel, donc moi j'entends des ((se tournant un peu, regardant Bea2 aussi)) choses ici, aujourd'hui donc je pourrais pas entendre si jamais vous vous retrouvez en audience, je pourrais pas être là parce que-

La médiatrice reconnaît qu'elle ne peut pas suivre le dossier en audience parce que ce qu'elle aura entendu pourrait y rendre son jugement partial, vu qu'elle ne peut pas « effacer » volontairement de son cerveau ce qu'elle a entendu. Elle n'est plus la même que ses collègues une fois qu'elle a entendu le dossier d'Anna1. En fait, elle est si différente qu'elle doit être écartée du processus de résolution du conflit, s'il s'avère devoir être poursuivi en audience. Or ici, la portée de l'écoute constitue une différence fondamentale, ne serait-ce qu'au niveau organisationnel du tribunal. Il n'est cependant jamais question du poids de l'écoute des parties en conflit. En effet, ce que les parties ont exprimé pendant la médiation peut très bien être employé pour faire des recherches et préparer l'audience si elle doit avoir lieu.

Nous avons pu constater l'asymétrie parfois importante entre le citoyen, qui est peu ou pas familier des médiations, et le représentant de l'institution, qui pratique la médiation au quotidien. Dans ce genre de médiation tout particulièrement, cette asymétrie peut avoir des

impacts importants. La question ne serait, par exemple, pas la même pour une médiation entre voisins qui tournerait en procès.

6.2.6 Moments charnière et boucles d'écoute

Comme nous nous sommes penchés sur la mécanique de la boucle d'écoute plus haut, je ne reviendrai sur la boucle d'écoute qu'en fonction de la littérature sur les moments charnière et sur ce que la notion de boucle d'écoute vient apporter à cette vision de césures interactionnelles.

Les liens entre le phénomène de boucle d'écoute et celui de moment charnière de Blake (1999) semblent a priori assez clairs, mais des différences sont également à noter, à commencer par le fait que les deux études ne sont pas menées dans les mêmes conditions. En effet, le travail de Blake est basé sur des jeux de rôle en formation à la médiation. Blake distingue ainsi trois catégories de moments charnière : 1) ceux reliés à la reconnaissance de l'autre (*acknowledging*), une reconnaissance qui ne nécessite pas forcément le fait d'être d'accord, 2) ceux d'engagement (*engaging*), lors duquel s'établit un dialogue axé sur la résolution de problème, et enfin 3) ceux qui traduisent une certaine franchise à reconnaître ses émotions ou sa propre contribution au différend (*forthright*).

La boucle d'écoute peut inclure ces trois catégories simultanément. De plus, j'ai tracé les impacts de la boucle d'écoute sur le reste de la médiation que j'ai nommés *résonances*. En effet, les répercussions de la boucle d'écoute « épiphanique » témoignent de la différence que fait la boucle d'écoute sur la trajectoire. Le principe de la boucle d'écoute est ostentatoirement ancré dans l'écoute, ce qui n'est pas le cas, explicitement des moments charnière. C'est en étant attentif aux marqueurs d'écoute (aux réactions, à la manière dont ce qui est exprimé va être pris en compte ou non) que les moments charnières de Blake (1999) émergent. Les boucles d'écoute pourraient ainsi servir à identifier ces moments.

Nous avons identifié des mécanismes de l'écoute dialogique en médiation ainsi que des phénomènes rattachés à ces mécanismes. Nous avons ensuite comparé les résultats de cette recherche avec les littératures sur la médiation et l'écoute. Je propose à présent de citer les contributions de la présente recherche et ses limites. J'évoquerai ensuite la transmissibilité des résultats dans d'autres champs de connaissances et des pistes de recherches futures.

7. CONCLUSION

J'espère ne pas avoir trop étourdi les lecteurs avec ces analyses à « rebrousse-poil » sur les interactions. Pour revenir sur les mérites d'une telle itération, je commencerai par évoquer les contributions de cette démarche pour ensuite en décrire les limites et la transférabilité et enfin proposer d'éventuelles pistes pour de futurs travaux sur l'écoute et la médiation.

7.1 Les contributions

Les quatre contributions à retenir de cette étude sont : (1) la mise en évidence de l'importance d'une étude empirique dans des cadres « naturels » (pas de jeux de rôle) dans le domaine de la médiation autant que dans celui de l'écoute (2) la mise en évidence de l'importance d'une réflexion ancrée sur la réception de ce qui est exprimé avant tout (3) dans le prolongement de la précédente contribution, l'identification de deux phénomènes de marqueurs d'écoute (les boucles et la trajectoire de l'écoute en médiation). Enfin, une dernière contribution importante à noter est (4) la mise en évidence de l'utilité de mobiliser une étude CCR de l'écoute en médiation.

Revenons brièvement sur chacune de ces quatre contributions :

1) Les études sur des situations réelles et fictives.

Si le défi de trouver un terrain « réel » s'est avéré important, les bénéfices de mener une étude avec des données empiriques a plus que justifié ces efforts. Mener une recherche sur des données issues de médiations réelles et observées en direct ainsi qu'en différé (par le biais d'enregistrements vidéo et transcriptions) permet d'envisager la banalité des médiations, mais aussi le caractère extraordinaire du quotidien de ses infraphénomènes (très chers à Sacks entre autres, 1975). De plus, dans les jeux de rôles de médiation, la part de spéculation des « acteurs » et leur capacité toujours limitée à incarner un rôle jouent sur la crédibilité du processus. Les émotions dans les situations réelles sont celles des individus. Elles ne sont pas asservies au talent de comédien des « acteurs ».

Un autre défi d'analyser des médiations fictives est le fait que les acteurs n'ont pas en main toutes les données d'une vraie situation et le vécu de son historique. Les situations fictives constituent une étape importante de l'apprentissage du métier de médiateur, mais la recherche

basée uniquement sur ces situations est toujours plus spéculative. Recueillir des données en situation réelle permet également d'identifier les micros routines des médiateurs et, dans le cas présent, de médies qui se présentent régulièrement aux médiations. L'observation des similitudes dans les manières de se faire écouter ou dans les modes d'écoute de ces individus permet de révéler des habitudes dans ces manières que dans ces modes. Or ces habitudes ne sont pas analysables dans un contexte de jeu de rôles. De nombreuses études se penchent sur l'analyse des compétences du médiateur. Or il semble qu'il soit tout aussi important pour l'apprenti médiateur d'observer le climat général d'une médiation et comprendre la situation et pas uniquement les compétences à maîtriser.

Outre les micros routines, l'étude à partir de données réelles a permis de déceler les accidents du quotidien, les imprévus (médiation de Doug1) qui entraînent la médiation dans une direction qui lui sont intrinsèques, des imprévus qui sont généralement inexistant dans les jeux de rôle.

Enfin, il semble bien difficile de mener ce type d'étude sur l'écoute autrement que par des données situées dans un contexte réel, dans laquelle les intentions des participants ne sont pas forcément raisonnables, mais toujours ancrées dans un positionnement qui est propre à celui ou celle qui l'exprime et non emprunté. Or, simuler de manière crédible la complexité des émotions de médier reste hasardeux pour la majorité des apprentis-médiateurs. Comme je l'ai exposé, c'est justement sur cette complexité d'émotions, couplée à une manière de se faire écouter, un mode d'écoute et une disposition à trouver une solution en restant sur ses positions ou en choisissant d'explorer les intérêts communs que se joue la trajectoire et l'issue de la médiation.

2) Envisager les médiations par les enjeux liés à la réception des informations plutôt que de leur émission

Observer les interactions par le biais de l'écoute a clairement souligné ce qui est entendu, mais aussi ce qui ne l'est pas. Or ces « rebus » des actes de paroles informent sur la nature de la conversation, entre autres, comme nous l'avons vu avec Luc1 dont personne ne relève les gestes (il rougit vivement, est très agité). Envisager une analyse par le biais de l'écoute met en relief ces trous d'attention, délibérés ou non. Analyser l'écoute revient à analyser, comme nous

l'avons explicité dans la présentation du spectre de l'écoute (*Figure 4*), l'attention. L'étude qui en résulte indique l'attention que l'auditeur porte à son interlocuteur, mais aussi aux documents, aux émotions et à son environnement.

Comme je l'ai évoqué un peu plus tôt, cette étude s'est faite à « rebrousse-poil » dans la mesure où l'écoute, l'attention portée à des propos qui sont exprimés, ne peut se faire qu'après coup. Il faut donc procéder dans la conversation à reculons, en observant comment le locuteur est arrivé à exprimer ce qu'il exprime, tout en gardant un œil sur ce qui va se dire par la suite en lien ou non avec ce qui vient d'être dit et faire éventuellement une différence.

En privilégiant une observation de la manière dont les auditeurs réagissent à ce qui est exprimé, la mécanique du processus est non seulement inversée, mais également mise à vif : les positions et intérêts ressortent, et avec, les stratégies des participants. Nous avons pu observer comment les participants ont recours à des manières de se faire écouter, adoptent des modes d'écoute plus ou moins flexibles et riches qui jouent sur la trajectoire du processus de médiation.

Comme nous l'avons vu, les marqueurs d'écoute représentent autant d'occasions de tester la confiance de son auditeur, surtout en début de séance. Ici, les marqueurs d'écoute de politesse pullulent : chacun s'assure de marquer sa reconnaissance de la parole de l'autre. L'heure est à la forme, à la méta-écoute. Peu à peu, si la confiance est établie, les participants peuvent passer au fond, s'ouvrir au cœur du différend et plancher sur des issues possibles. Des marqueurs d'écoute de collaboration plus engagés vont alors se multiplier. Cette fois, le participant peut prolonger ce que son interlocuteur a exprimé et coconstruire avec lui la voie vers une entente. Ici, nous avons rencontré des marqueurs d'écoute interprétative qui entrent en jeu, témoignant d'une réflexion plus argumentée entre les interlocuteurs. Les marqueurs d'écoute évoluent avec la séance.

L'étude des marqueurs d'écoute a permis de déplier les mécanismes en jeu et la capacité de changer de point de vue, le courage d'écouter dont font preuve certains participants durant les séances. Les boucles d'écoute, en particulier, retracent le cheminement de ces participants à faire exister et privilégier d'autres voix que la leur.

3) Cartographe autrement les interactions en médiation : la trajectoire d'écoute et les boucles d'écoute

Cette étude a permis de développer deux outils d'accompagnement dans la réflexion sur les interactions en médiation. Ces outils servent à mettre à plat la progression de l'écoute et à comprendre *ce qui fait une différence* et comment cette différence vient à exister. La manière dont les participants font exister ou non ce qui a été exprimé informe sur ce à quoi ils tiennent. En cartographiant l'ensemble de ces actes nous découvrons les modes d'interagir de ces participants et comment ces modes évoluent au cours d'une médiation. Ceci peut se révéler particulièrement instructif autant pour un médiateur confirmé qu'un apprenti.

Pour cartographier l'écoute, cette étude a développé deux schémas : les boucles d'écoute et les trajectoires qui facilitent une mise à plat des marqueurs d'écoute et aident à comprendre comment ces marqueurs d'écoute jouent sur la trajectoire de la médiation. Les boucles d'écoute servent à identifier un moment charnière dans la séance durant lequel un participant vit un changement d'écoute ou, au contraire, marque clairement un refus de changer d'écoute qui implique des résonances durant le reste de la séance.

La trajectoire d'écoute sert à identifier l'allure à laquelle avance la médiation, si elle est ralentie, et par quoi elle est ralentie. La trajectoire relève également les jalons et balises qui indiquent si l'écoute subit des hors-piste ou bien si elle ne connaît pas de heurts et chemine vers une résolution. En somme, il s'agit d'identifier, avec ces outils, comment les marqueurs d'écoute contribuent ou non à faire avancer le processus sans pour autant qualifier l'écoute elle-même. En effet, avec ses outils, il ne s'agit pas de déterminer si une écoute est bonne, empathique, active, ou mauvaise, mais plutôt si elle est performante, adaptée à la situation.

Ceci nous emmène à la quatrième contribution.

4) CCR, écoute et médiation

L'approche CCR permet de concevoir l'écoute et d'en estimer la performativité (Cooren, 2010a) de manière qualitative. On a ainsi pu aborder le phénomène de l'écoute en l'engageant dans une réflexion empirique tout en évitant un recours à des mesures quantitatives. Nous avons pu identifier quand les marqueurs d'écoute étaient performants en séparant ces constats de jugements. On ne parle pas d'écoute positive ou négative, mais plutôt de richesse, souplesse ou stratégie dans l'écoute et selon le contexte. Nous avons aussi noté que les modes d'écoute sont

interdépendants. Il suffit qu'un participant résiste pour que la trajectoire de l'écoute s'en trouve perturbée.

Grâce à une perspective constitutive, j'ai observé comment ce qui est exprimé est pris en compte par l'auditeur. L'auditeur peut faire exister ce qui a été exprimé en le prolongeant, le modifiant, en le niant ou bien il peut ne pas en tenir compte. Or, ne pas tenir compte ne signifie pas forcément ne pas écouter. L'approche CCR permet ainsi de faire ressortir ces nuances interactionnelles. Elle a également fait ressortir l'agentivité des émotions et des documents dans l'écoute en médiation (Cooren, 2010, Vasquez et al., 2017). En s'affranchissant des notions d'écoute positive et négative, il a été possible de penser l'écoute sans la juger. Nous avons pu, j'espère, transcender les concepts d'écoute positive ou négative, ou encore bienveillante et envisager l'écoute dialogique autrement.

Enfin, l'approche CCR de l'écoute a permis de comprendre les interactions en les décentrant de leur cadre habituel, logocentré. Autant ce décadrage est susceptible de désorienter, autant cette désorientation nous engage sur un chemin peu emprunté, particulièrement en milieux organisationnels, principalement parce qu'il permet de transcender les jugements sur la qualité et la bienveillance de l'écoute (Parks, 2019), sans pour autant en nier la dimension éthique.

7.2 Limites de cette étude

Une première limite de cette étude se situe au niveau du phénomène de l'écoute. En effet, il serait futile de penser qu'on peut traquer l'écoute comme un objet d'étude courant. Comme je l'ai expliqué, la notion même et la diversité des définitions qui s'y rattachent posent un premier défi dans son étude. Par ailleurs, je ne suis capable d'étudier que ce qui m'est imperceptible et il s'avère impossible de suivre ce qui se passe dans la tête des participants : mon étude ne sera donc jamais exhaustive. Je n'ai pu observer que ce qui s'est présenté à moi, et que j'ai remarqué ou pu reconstruire, sur la base d'indices assez probants. Ceci peut être interprété comme une faiblesse, mais aussi une force dans la mesure où l'on suit uniquement ce qui est donné à percevoir de l'extérieur, et à tous. On ne cherche donc pas à entrer dans le champ de la psychologie.

Par ailleurs, cette étude ne prend pas en compte les identités culturelles des participants, qui peuvent être importantes. En effet, le Canada est un pays dont la population a des origines culturelles très diverses et les participants aux médiations reflètent cette diversité. Les médiations mettent en lien des individus issus de milieux et d'origines parfois très différentes de celle de la chercheuse, qui est peut-être plus familière de certains marqueurs d'écoute que d'autres.

De plus, l'envergure de cette étude est limitée puisqu'elle ne se penche que sur un type bien précis de médiation, qui est d'ailleurs critiqué pour être trop circonscrit dans le temps (la séance ne dure qu'une heure). À mon sens, le bât ne blesse pas autant dans la durée que dans l'asymétrie des connaissances (administratives, entre autres) des participants, de leur compréhension du dispositif de médiation et de leur niveau de préparation à la séance. Mener cette étude avec des données issues de médiation familiales ou communautaires pourrait produire des analyses bien différentes, ne serait-ce que par le fait que ces médiations engagent des participants qui se connaissent et même souvent depuis très longtemps.

Enfin, la présente étude n'engage pas une grande pluralité de méthodologies, ce qui fragilise clairement sa crédibilité, et j'en suis consciente. À ma défense, et pour les avoir réalisés, les entretiens des participants ne se sont pas avérés fructueux. J'attribue ceci au type de médiation et à mon organisation. Comme je l'ai expliqué, les séances se déroulaient l'une après l'autre et il était difficile de prendre le temps avec les participants. Certains (médiateurs et représentants d'institution) étaient souvent engagés dans une nouvelle médiation, d'autres (les citoyens) étaient pressés de sortir, bouleversés, ou simplement fatigués. En revanche, dans un autre cadre (médiations communautaire, par exemple), il serait possible de faire des entretiens approfondis avec les participants. L'idée de leur présenter des extraits de vidéos me semble toujours aussi délicate. Cela pourrait générer des regrets, des rancœurs ou d'autres conséquences problématiques.

Je reste donc un peu insatisfaite de ne pas avoir pu engager plus directement les participants dans la réflexion sur l'écoute (ce qui aurait déplu à Sacks, de toute manière). Peut-être qu'un contexte moins conflictuel et délicat que la médiation serait plus adapté pour mener des entretiens.

7.3 Transférabilité et prolongement de recherches sur l'écoute

Un aspect de l'écoute, exploré ici brièvement, est celui de l'éthique et de la bienveillance. Il apparaît essentiel de distinguer l'écoute de l'écoute bienveillante. Je n'ai qu'effleuré cette question dans ce projet, question qui mériterait d'être creusée et explorée empiriquement. L'écoute n'est pas en elle-même bienveillante ou malveillante. Ces qualités sont subordonnées au contexte et au point de vue de chacun. Ainsi, dans la présente étude, lorsque les médiateurs annoncent aux participants qu'ils ne peuvent pas juger le dossier contentieux s'il passe en audience, c'est que l'écoute bienveillante et impartiale dont ils ont fait preuve en conciliation pourrait devenir partielle en audience. L'écoute de la conciliation pourrait ainsi jouer sur leur jugement et être ressentie comme étant instrumentalisée et malveillante par certains participants.

Les médiations étudiées ici sont très structurées, et situées dans un contexte formel (tribunal). Il semblerait pertinent de prolonger la présente réflexion dans des médiations avec un contexte très différent, telles que les médiations de divorce ou dans les milieux de travail, pour ne citer que quelques champs. Au-delà du contexte de la médiation, observer les interactions en privilégiant l'écoute selon une approche CCR pourrait s'avérer aussi riche et utile pour des situations de négociation ou prise de décision. Le seul paramètre à privilégier pour mener une étude des marqueurs d'écoute dans un contexte (péri-) organisationnel est d'avoir un contexte avec une issue déterminée (décision, jugement), et non des conversations à bâtons rompus. Ceci facilite le repérage et le parcours des interactions. On pourrait également envisager des contextes moins formels et régulés (moins de balises et de jalons) que la médiation, tels que des réunions dans des entreprises, ou dans des bureaux de services publics.

Au regard du monde qui nous entoure, pourquoi ne pas prolonger la présente réflexion dans un contexte de discussion politique, sur des questions d'environnement, d'éthique, de politique agricole, ou de santé ? Ce serait une occasion d'envisager d'autre voix que la sienne : les manières de se faire écouter et les modes d'écoute en jeu.

8. BIBLIOGRAPHIE

- Aakhus, M. (2003). Neither Naïve nor Critical Reconstruction: Dispute Mediators, Impasse, and the Design of Argumentation. *Argumentation*, 17(3), 265–290.
<https://doi.org/10.1023/A:102511222>
- Aakhus, M. (2007). Communication as Design. *Communication Monographs*, 74(1), 112–117.
<https://doi.org/10.1080/03637750701196383>
- Alexander, N. (2008). The Mediation Metamodel: Understanding Practice. *Conflict Resolution Quarterly*, 26(1), 97–123. <https://doi.org/10.1002/crq>
- Anderson, H., & Goolishian, H. A. (1988). Human Systems as Linguistic Systems: Preliminary and Evolving Ideas about the Implications for Clinical Theory. *Family Process*, 27(4), 371–393. <https://doi.org/10.1111/j.1545-5300.1988.00371.x>
- Applebey, G. (2009). Alternative Dispute Resolution in the Civil Justice System. In K. J. Mackie (Ed.), *A handbook of dispute resolution* (3rd ed.). New-York, NY: Routledge.
- Bakhtin, M. (1984). *Problems of Dostoevsky's poetics*. Minneapolis, MN: University of Minnesota Press.
- Barbour, J. B. (2016). Listening and Organizing. *The International Encyclopedia of Organizational Communication*, 1–5. <https://doi.org/10.1002/9781118955567.wbieoc126>
- Barge, J. K., & Little, M. (2002). Dialogical Wisdom, Communicative Practice, and Organizational Life. *Communication Theory*, 12(4), 375–397.
<https://doi.org/10.1111/j.1468-2885.2002.tb00275.x>
- Bavelas, J. B., Coates, L., & Johnson, T. (2000). Listeners as co-narrators. *Journal of Personality and Social Psychology*, 79(6), 941–952. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.79.6.941>
- Bavelas, J. B., Coates, L., & Johnson, T. (2002). Listener Responses as a Collaborative Process: the Role of eye Gaze. *Journal of Communication*, 52, 566–580.
<https://doi.org/10.1111/j.1460-2466.2002.tb02562.x>
- Bavelas, J. B., & Gerwing, J. (2011). The listener as addressee in face-to-face dialogue. *International Journal of Listening*, 25(3), 178–198.
<https://doi.org/10.1080/10904018.2010.508675>

- Bavelas, J., Gerwing, J., & Healing, S. (2014). Effect of Dialogue on Demonstrations: Direct Quotations, Facial Portrayals, Hand Gestures, and Figurative References. *Discourse Processes, 51*(8), 619–655. <https://doi.org/10.1080/0163853X.2014.883730>
- Baxter, L. A., & Bullis, C. (1986). Turning Points in Developing Romantic Relationships. *Human Communication Research, 12*(4), 469–493. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2958.1986.tb00088.x>
- Bencherki, N. (2018). L'ethnométhodologie et l'École de Montréal. In H. Bourdeloie & D. Douyère (Eds.), *Méthodes de recherche sur l'information et la communication*. Paris : Mare & Martin.
- Bickford, S. (1996). *The Dissonance of Democracy: Listening, Conflict, and Citizenship*. Ithaca, NY: Cornell University Press.
- Blake, O. E. (1999). *Turning points in mediations: An examination of disputant resolution behaviors in mediations*. (Unpublished doctoral dissertation). The Claremont Graduate University, Claremont, California, USA. <https://doi.org/10.16953/deusbed.74839>
- Blake, S., Browne, J., & Sime, S. (2016). *The Jackson ADR Handbook from the judicial college, the civil justice council, the civil mediation council* (2nd ed.). Oxford, England: Oxford University Press.
- Bodie, G. D. (2010). Treating Listening Ethically. *International Journal of Listening, 24*(3), 185–188. <https://doi.org/10.1080/10904018.2010.513666>
- Bodie, G. D. (2012). Listening as Positive Communication. In T. Socha & M. Pitts (Eds.), *The positive side of interpersonal communication*. New York, NY: Peter Lang.
- Bodie, G. D., & Crick, N. (2014). Listening, Hearing, Sensing: Three Modes of Being and the Phenomenology of Charles Sanders Peirce. *Communication Theory, 24*(2), 105–123. <https://doi.org/10.1111/comt.12032>
- Bodie, G. D., St. Cyr, K., Pence, M., Rold, M., & Honeycutt, J. (2012). Listening Competence in Initial Interactions I: Distinguishing Between What Listening Is and What Listeners Do. *International Journal of Listening, 26*(1), 1–28. <https://doi.org/10.1080/10904018.2012.639645>
- Bodie, G. D. (2009). Evaluating Listening Theory: Development and Illustration of Five Criteria. *International Journal of Listening, 23*(2), 81–103. <https://doi.org/10.1080/10904010903014434>
- Bodie, G. D. (2013). Issues in the Measurement of Listening. *Communication Research Reports, 30*, 76–84. <https://doi.org/10.1080/08824096.2012.733981>

- Bodie, G. D. (2011). The Active-Empathic Listening Scale (AELS): Conceptualization and Evidence of Validity Within the Interpersonal Domain. *Communication Quarterly*, 59(3), 277–295. <https://doi.org/10.1080/01463373.2011.583495>
- Bodie, G. D. (2011). The understudied nature of listening in interpersonal communication: Introduction to a special issue. *International Journal of Listening*, 25(1/2), 1–9. <https://doi.org/10.1080/10904018.2011.536462>
- Bodie, G. D., & Fitch-Hauser, M. (2010). Quantitative research in Listening: Explication and Overview. In A. D. Wolvin (Ed.), *Listening and Human Communication in the 21st Century* (pp. 46–95). Hoboken, NJ: Wiley-Blackwell.
- Bodie, G. D., & Jones, S. M. (2012). The Nature of Supportive Listening II: The Role of Verbal Person Centeredness and Nonverbal Immediacy. *Western Journal of Communication*, 76(3), 250–269. <https://doi.org/10.1080/10570314.2011.651255>
- Bodie, G. D., Vickery, A. J., Cannava, K., & Jones, S. M. (2015). The Role of “Active Listening” in Informal Helping Conversations: Impact on Perceptions of Listener Helpfulness, Sensitivity, and Supportiveness and Discloser Emotional Improvement. *Western Journal of Communication*, 79(2), 151–173. <https://doi.org/10.1080/10570314.2014.943429>
- Bodie, G. D., Worthington, D., Imhof, M., & Cooper, L. O. (2008). What Would a Unified Field of Listening Look Like? A Proposal Linking Past Perspectives and Future Endeavors. *International Journal of Listening*, 22(2), 103–122. <https://doi.org/10.1080/10904010802174867>
- Bohm, D. (1996). *On Dialogue*. London, UK: Routledge.
- Boivin, G., Brummans, B. H., & Barker, J. R. (2017). The institutionalization of CCO scholarship: Trends from 2000 to 2015. *Management Communication Quarterly*, 31(3), 331–355. <https://doi.org/10.1177/0893318916687396>
- Bolton, C. D. (1961). Mate Selection as the Development of a Relationship. *Marriage and Family Living*, 23(3), 234–240. <https://doi.org/10.2307/346967>
- Brummans, B. H. J. M., Cooren, F., Robichaud, D., & Taylor, J. R. (2014). Approaches to the communicative constitution of organizations. In L. L. Putnam & D. K. Mumby (Eds.), *The Sage handbook of organizational communication* (3rd ed.) (pp. 173–194). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Buber, M. (1923). *I and Thou* (2nd ed.). New York, NY: Macmillan Publishing Company.
- Buck, G. (2010). An overview of listening comprehension. In *Assessing Listening* (pp. 1–30). Cambridge, UK: University Press.

- Burnside-Lawry, J. (2010). *Participatory Communication and Listening: An Exploratory Study of Organisational Listening Competency*. (Unpublished doctoral dissertation). RMIT University, Melbourne, Australia.
- Burnside-Lawry, J. (2012). Listening and Participatory Communication: A Model to Assess Organization Listening Competency. *International Journal of Listening*, 26(2), 102–121. <https://doi.org/10.1080/10904018.2012.678092>
- Bush, R. A. B., & Folger, J. P. (2005). *The Promise of Mediation: The Transformative Approach to Conflict*. Hoboken, NJ: Wiley.
- Carnevale, P. J., & Isen, A. M. (1986). The influence of positive affect and visual access on the discovery of integrative solutions in bilateral negotiation. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 37(1), 1–13. [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(86\)90041-5](https://doi.org/10.1016/0749-5978(86)90041-5)
- Coakley, C. G., Halone, K. K., Wolvin, A. D. (1996). Perceptions of Listening Ability Across the Life—Span: Implications for Understanding Listening Competence Perceptions of Listening Ability Across the Life-Span: Implications for Understanding Listening Competence. *International Journal of Listening*, 40(18), 20–48. <https://doi.org/10.1207/s1932586xijl1001>
- Cobb, S., & Rifkin, J. (1991). Practice and Paradox: Deconstructing Neutrality in Mediation. *Law & Social Inquiry*, 16(1), 35–62. <https://doi.org/10.1111/j.1747-4469.1991.tb00283.x>
- Cohen, O. (2009). Listening to clients: facilitating factors, difficulties, impediments, and turning points in divorce mediation. *Family Therapy*, 36(2), 63–82.
- Cooren, F. (2018). Bruno Latour ou les exigences de l'irréductionnisme. Ontologie relationnelle et étude des phénomènes communicationnels. *Symposium*, 22 (1). <https://doi.org/10.5840/symposium20182212>
- Cooren, F., & Malbois, F. (2018). *Methodological and Ontological Principles of Observation and Analysis*. New-York, NY: Routledge.
- Cooren, F., Higham, L., & Huët, R. (2017). Analyzing online suicide prevention chats: A communicative constitutive approach. *Language and Dialogue*, 7(1), 3–25. <https://doi.org/10.1075/ld.7.1.02coo>
- Cooren, F., & Sandler, S. (2014). Polyphony, ventriloquism, and constitution: In dialogue with Bakhtin. *Communication Theory*, 24(3), 225–244. <https://doi.org/10.1111/comt.12041>
- Cooren, F. (2012). Communication Theory at the Center: Ventriloquism and the Communicative Constitution of Reality. *Journal of Communication*, 62(1), 1–20. <https://doi.org/10.1111/j.1460-2466.2011.01622.x>

- Cooren, F. (2010a). Ventriloquie, performativité et communication. *Réseaux*, 163 (5), 34–54. <https://doi.org/10.3917/res.163.0033>
- Cooren, F. (2010 b). *Action and agency in dialogue: passion, incarnation and ventriloquism*. Amsterdam, The Netherlands: John Benjamins.
- Cooren, F. (2010 c). Le cahier des charges d'un (méta-) modèle constitutif de la communication : une proposition. *Communiquer*, 4, 103–122. <https://journals.openedition.org/communiquer/1581>
- Cooren, F. (2010 d). Comment les textes écrivent l'organisation. Figures, ventriloquie et incarnation. *Etudes de Communication*, 34 (1), 1–14. http://www.cairn.info/article.php?ID_ARTICLE=EDC_034_0023
- Cooren, F. (2000). *The Organizing property of Communication*. Amsterdam, The Netherlands: John Benjamins.
- Corradi Fiumara, G. (1990). *The Other Side of Language: A Philosophy of Listening*. New-York, NY: Routledge.
- Della Noce, D. (2002). Mediation Theory and Policy: The Legacy of the Pound Conference. *Ohio State Journal on Dispute Resolution*, 17(3), 8–23. <https://doi.org/10.3868/s050-004-015-0003-8>
- Derrida, J. (1972). *La dissémination*. Paris, France : Seuil.
- Diaz, J. (2008). Integrative mediation: a “Bottom-up approach” to peacebuilding. Paper presented at the IACM (*International Association for Conflict Management*).
- Dingwall, R., & Greatbatch, D. (1993). Who is in Charge? Rhetoric and Evidence in the Study of Mediation. *Journal of Social Welfare and Family Law*, 6, 367–385. <https://doi.org/10.1080/09649069308412414>
- Dobson, A. (2014). *Listening for Democracy: Recognition, Representation, Reconciliation*. Oxford, UK: Oxford University Press.
- Dobson, A. (2010). Democracy and nature: Speaking and listening. *Political Studies*, 58(4), 752–768. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9248.2010.00843.x>
- Dobson, A. (2012). Listening: The new democratic deficit. *Political Studies*, 60(4), 843–859. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9248.2012.00944.x>
- Donohue, W. A. (2004). Critical moments as “flow” in negotiation. *Negotiation Journal*, 20(2), 147–151. <https://doi.org/10.1111/j.1571-9979.2004.00013.x>

- Donohue, W. (2006). Managing interpersonal conflict: the mediation promise. In J. G. Oetzel & S. Ting-Toomey *The SAGE handbook of conflict communication: Integrating theory, research, and practice* (pp. 211-234). Thousand Oaks, CA: Sage.
doi: 10.4135/9781412976176.n8
- Druckman, D. (2001). Turning Points in International Negotiation. *Journal of Conflict Resolution*, 45(4), 519–544. <https://doi.org/10.1177/0022002701045004006>
- Druckman, D. (2004). Departures in negotiation: Extensions and new directions. *Negotiation Journal*, 20(2), 185–204. <https://doi.org/10.1111/j.1571-9979.2004.00016.x>
- Druckman, D., & Olekalns, M. (2011). Turning points in Negotiation. *Negotiation and Conflict Management Research*, 4(1), 1–7. <https://doi.org/10.1111/j.1750-4716.2010.00068.x>
- Druckman, D., Olekalns, M., & Smith, P. L. (2009). Interpretive filters: Social cognition and the impact of turning points in negotiation: Research reports. *Negotiation Journal*, 25 (1), 13–40. <https://doi.org/10.1111/j.1571-9979.2008.00206.x>
- Durand, J.-P., Weill, R., & Aballéa, F. (2006). *Sociologie contemporaine*. Paris, France: Vigot.
- Ekman, P., & Friesen, W. V. (1978). The facial action coding system: A technique for the measurement of facial movement. Palo Alto, CA: The Consulting Psychologists Press
- Ekman, P., Friesen, W. V., & Ancoli, S. (1980). Facial signs of emotional experience. Reprinted in W. G. Parrott (Ed.), *Emotions in social psychology* (pp. 255 – 264). Philadelphia: Psychology Press.
- Epstein, E. S., & Loos, V. E. (1989). Some irreverent thoughts on the limits of family therapy: Toward a language-based explanation of human systems. *Journal of Family Psychology*, 4(2), 405–421. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Erickson, F. (2015). Oral Discourse as a Semiotic Ecology The Co-construction and Mutual Influence of Speaking, Listening, and Looking. In D. Tannen, H. E. Hamilton, & D. Schiffrin (Eds.), *New adventures in language and interaction* (pp. 422–471). Oxford, UK: Blackwell.
- Fairhurst, G., & Cooren, F. (2004). Organizational Language in Use: Interaction Analysis, Conversation Analysis and Speech Act Schematics. In D. Grant, C. Oswick, C. Hardy, L. L. Putnam, & N. Phillips (Eds.), *The SAGE Handbook of Organizational Discourse* (pp. 131–152). London: SAGE.

- Fischer-Lokou, J., Lamy, L., Guéguen, N., & Dubarry, A. (2016). Effects of active listening, reformulation, and imitation on mediator success: Preliminary results. *Psychological Reports*, 18(3), 994–1010. <https://doi.org/10.1177/0033294116646159>
- Fisher, R., Ury, W., & Patton, B. (1981). *Getting to Yes: Negotiating an agreement without giving in* (3rd ed.). London, UK: Penguin Books.
<https://doi.org/10.1177/103841119603400110>
- Floyd, J. J. (2010). Listening: a dialogic perspective. In A. Wolvin (Ed.), *Listening and Human Communication in the 21st Century* (pp. 127–140). Chichester, U.K: Wiley-Blackwell.
- Fontana, P. C., Cohen, S. D., & Wolvin, A. D. (2015). Understanding Listening Competency: A Systematic Review of Research Scales. *International Journal of Listening*, 29(3), 148–176. <https://doi.org/10.1080/10904018.2015.1015226>
- Fridlund, A. J. (1991). Sociality of solitary smiling: Potentiation by an implicit audience. *Journal of Personality and Social Psychology*, 60 (2), 229 – 240.
- Fridlund, A. , & Duchaine, B. (1996). ‘Facial expression of emotion’ and the delusion of the hermetic self. In R. Harr é & W. G. Parrott (Eds.), *The emotions. Social, cultural and biological dimensions* (pp. 259 – 284). London: Sage
- Galanter, M. (2005). The Hundred-Year Decline of Trials and the Thirty Years War. *Stanford Law Review*, 57(5), 1255–1274.
- Garfinkel, H. (1967). *Studies in ethnomethodology* (1984 edition). Cambridge, UK: Polity Press.
- Garfinkel, H. (2002). *Ethnomethodology’s program: Working out Durkheim’s aphorism*. Lanham, MD: Rowman & Littlefield Publishers.
- Garfinkel, H., Lynch, M., & Livingston, E. (1981). The Work of a Discovering Science Construed with Materials from the Optically Discovered Pulsar. *Philosophy of the Social Sciences*, 11(2), 131–158. <https://doi.org/10.1177/004839318101100202>
- Garfinkel, H., & Sacks, H. (1970). On formal structures of practical action. In J. C. McKinney & E. A. Tiryakian (Eds.), *Theoretical sociology: perspectives and developments* (pp. 338–366). New York, NY: Appleton-Century-Crofts.
- Giddens, A. (1984). *The constitution of society: introduction of the theory of structuration*. Berkeley, CA: University of California Press.

- Gimpert, G., & Drucker, J. (1997). Listening as an indiscreet Public Act, or, Eavesdropping Can be Fun. In M. Purdy & D. Borisoff (Eds.), *Listening in Everyday Life: A Personal and Professional Approach* (p.163-178). Lanham, MD: University Press of America.
- Glenn, E. C. (1989). A Content Analysis of Fifty Definitions of Listening. *International Listening Association. Journal*, 3(1), 21–31. https://doi.org/10.1207/s1932586xijl0301_3
- Goffman, E. (1967). *Interaction Ritual*. Aldine Publishing Company, Chicago, USA
Ebook, 2017 doi.org/10.4324/9780203788387
- Goffman, E. (1959). *The presentation of self in everyday life*. DoubleDay.
- Graham, E. E. (1997). Turning points and commitment in post-divorce relationships. *Communication Monographs*, 64(4), 350–368. <https://doi.org/10.1080/03637759709376428>
- Grandy, G. (2012). Conversation Analysis. In A. Mills, G. Durepos, & E. Wiebe (Eds.), *Encyclopedia of Case Study Research* (pp. 431–441). Thousand Oaks, CA: Sage. <https://doi.org/10.1093/oxfordhb/9780199744084.013.0005>
- Greco-Morasso, S. (2008). The ontology of conflict. *Pragmatics & Cognition*, 16(3), 540–567. <https://doi.org/10.1075/pc.16.3.06gre>
- Greco-Morasso, S. (2011). *Argumentation in Dispute Mediation: a reasonable way to handle conflict*. Amsterdam, The Netherlands: John Benjamins.
- Grice, H. P. (1975). Logic and conversation. In P. Cole & J. L. Morgan (Eds.), *Syntax and semantics, Volume 3, Speech Acts* (pp. 41–58). New York : Academic Press.
- Halone, K. K., & Pecchioni, L. L. (2001). Relational listening: A grounded theoretical model. *Communication Reports*, 14(1), 59–71. <https://doi.org/10.1080/08934210109367737>
- Haynes, J. M., & Haynes, Gretchen, L. (1989). *Mediating divorce*. San Francisco, CA: Jossey-Bass Inc.
- Heisterkamp, B. L. (2006). Conversational displays of mediator neutrality in a court-based program. *Journal of Pragmatics*, 38(12), 2051–2064. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2006.03.005>
- Helin, J. (2013). Dialogic listening: toward an embodied understanding of how to “go on” during fieldwork. *Qualitative Research in Organizations and Management*, 8(3), 224–241. <https://doi.org/10.1108/QROM-05-2012-1066>
- Hepburn, A., & Bolden, G. B. (2013). The Conversation Analytic Approach to Data Collection. In *The Handbook of Conversation Analysis* (pp. 57–76). Oxford, UK: Wiley.

- Hergé. (1954). *On a marché sur la lune*. Paris, France: Casterman.
- Heritage, J. C. (1984). *Garfinkel and Ethnomethodology*. Oxford, UK: Wiley.
- Heritage, J. C. (1991). L'ethnométhodologie : une approche procédurale de l'action et de la communication. *Réseaux*, 9(50), 89–130. Repéré à https://www.persee.fr/doc/reso_0751-7971_1991_num_9_50_1900
- Herrman, M., Hollett, N., & Gale, J. (2006). Mediation from beginning to end. In M. Herrman (Ed.), *The Blackwell Handbook of Mediation: Bridging Theory, Research, and Practice*. (p. 19-77) Oxford, UK: Wiley.
- Horowitz, S. (2007). Mediation. In C. W. and J. Galtung (Ed.), *Handbook of Peace and Conflict Studies* (pp. 51–63). Thousand Oaks, CA: Routledge.
- Hyde, B. (1994). Listening Authentically: A Heideggerian Perspective on Interpersonal Communication. In K. Carter & M. Presnell (Eds.), *Interpretive Approaches to Interpersonal Communication: The Aftermath of Counterinsurgency in Guatemala*. Albany, NY: SUNY Press.
- Jacobs, S. (2002). Maintaining neutrality in dispute mediation: Managing disagreement while managing not to disagree. *Journal of Pragmatics*, 34(10–11), 1403–1426. [https://doi.org/10.1016/S0378-2166\(02\)00071-1](https://doi.org/10.1016/S0378-2166(02)00071-1)
- Jacobs, S., & Aakhus, M. (2002). What mediators do with words Implementing three models of rational discussion in dispute mediation. *Conflict Resolution Quarterly*, 20(4), 177–204. <https://doi.org/10.1002/crq.3890200205>
- Jameson, J. K., Sohan, D., & Hodge, J. (2014). Turning Points and Conflict Transformation in Mediation. *Negotiation Journal*, 30(2), 209–229. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1108/17506200710779521>
- Janier, M., & Reed, C. (2017). Corpus Resources for Dispute Mediation Discourse. *Argumentation*, 31(1), 45–82. Retrieved at <https://www.aclweb.org/anthology/L16-1161>
- Jenks, C., Firth, A., & Trinder, L. (2012). When disputants dispute: Interactional aspects of arguments in family mediation sessions. *Text and Talk*, 32(3), 307–327. <https://doi.org/10.1515/text-2012-0015>
- Jones, S. M., Bodie, G. D., & Hughes, S. D. (2016). The Impact of Mindfulness on Empathy, Active Listening, and Perceived Provisions of Emotional Support. *Communication Research*, 46(6), 838–865. <https://doi.org/10.1177/0093650215626983>

- Jones, T. (2006). Emotion in Mediation: Implications, Applications, Opportunities, and Challenges. In *The Blackwell Handbook of Mediation: Bridging Theory, Research, and Practice* (pp. 277–305). Blackwell Publishing Ltd.
- Jones, T. S., & Bodtke, A. (2001). Mediating with Heart in Mind: Addressing Emotion in Mediation Practice. *Negotiation Journal*, *17*(3), 207–244. <https://doi.org/10.1111/j.1571-9979.2001.tb00238.x>
- Kaukomaa, T., Peräkylä, A., & Ruusuvuori, J. (2015). How Listeners Use Facial Expression to Shift the Emotional Stance of the Speaker's Utterance. *Research on Language and Social Interaction*, *48*(3), 319–341. <https://doi.org/10.1080/08351813.2015.1058607>
- Keaton, S. A., Bodie, G. D., & Keteyian, R. V. (2016). Relational Listening Goals Influence How People Report Talking About Problems. *Communication Quarterly*, *33*(73), <https://doi.org/10.1080/01463373.2015.1062407>
- Kilmann, R. H., & Thomas, K. W. (1975). Interpersonnal Conflict-Handling Behavior as Reflections of Jungian Personality Dimensions. *Psychological Reports*, *37*, 971–980. <https://doi.org/10.2466/pr0.1975.37.3.971>
- Kilmann, R. H., & Thomas, K. W. (1977). Developing A Forced-Choice Measure Of Conflict-Handling Behavior: The “Mode” Instrument. *Educational and Psychological Measurement*, *37*, 309–325. <https://doi.org/10.1177/001316447703700204>
- Kolb, D. M. (1985). To Be a Mediator: Expressive Tactics in Mediation. *Journal of Social Issues*, *41*(2), 11–26. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1540-4560.1985.tb00852.x>
- Kovach, K. K. (2005). The vanishing trial: Land mine on the mediation landscape or opportunity for evolution: Ruminations on the future of mediation practice. *Cardozo Journal of Conflict Resolution*, *7*(27), 27–75.
- Kovach, K. K., & Love, L. P. (1998). Mapping Mediation: The Risks of Riskin's Grid. *Harvard Negotiation Law Review*, *3*, 71–110.
- Kressel, K., & Pruitt, D. G. (1989). *Mediation research: The process and effectiveness of third-party intervention*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Kubota, S., Mishima, N., & Nagata, S. (2004). A Study of the Effects of Active Listening on Listening Attitudes of Middle Managers. *Journal of Occupational Health*, *46*(1), 60–67. <https://doi.org/10.1539/joh.46.60>
- Landrum, S. (2011). The Ongoing Debate About Mediation in the Context of Domestic Violence: A Call for Empirical Studies of Mediation Effectiveness. *Cardozo Journal of Conflict Resolution*, *12*, 425–469.

- Latour, B. (2005). *Reassembling the social: An introduction to actor-network-theory*. Oxford, UK : University Press.
- Latour, B. (2012). *Enquête sur les modes d'existence : une anthropologie des Modernes*. Paris, France: La découverte.
- Latour, B. (1996). On Interobjectivity. In *Mind, Culture and Activity* (Vol. 3, pp. 228–245). doi.org/10.1207/s15327884mca0304_2
- Leary, K. (2004). Critical Moments as Relational Moments: The Centre for Humanitarian Dialogue and the Conflict in Aceh, Indonesia. *Negotiation Journal*, 20(2), 311–338. https://doi.org/10.1111/j.1571-9979.2004.00025.x
- Lehn, D. vom. (2016). *Harold Garfinkel: The Creation and Development of Ethnomethodology* (2nd ed.). New York, NY: Routledge.
- Lerner, G. H. (Ed.). (2004). *Conversation analysis: Studies from the first generation*. Amsterdam, The Netherlands: John Benjamins.
- Levin, D. M. (1989). *The Listening Self: Personal Growth, Social Change and the Closure of Metaphysics*. London, UK : Routledge.
- Levinas, E. (1971). *Totalité et infini*. Paris, France : Livre de poche.
- Levinson, S. C. (2016). Turn-taking in Human Communication - Origins and Implications for Language Processing. *Trends in Cognitive Sciences*, 20(1), 6–14. https://doi.org/10.1016/j.tics.2015.10.010
- Lindlof, T. R., & Taylor, B. C. (2011). *Qualitative Communication Research Methods* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Lipari, L. (2014). *Listening, Thinking, Being: Toward an Ethics of Attunement*. University Park, PN: The Pennsylvania State University Press.
- Lipari, L. (2004). Listening for the Other Ethical Implications of the Buber-Levinas Encounter. *Communication Education*, 14(2), 122–141. https://doi.org/10.1111/j.1468-2885.2004.tb00308.x
- Lipari, L. (2010). Listening, thinking, being. *Communication Theory*, 20(3), 348–362. https://doi.org/10.1111/j.1468-2885.2010.01366.x
- Littlejohn, S., & Domenici, K. (2006). Facework: Bridging Theory and Practice. In M. Herrman (Ed.), *The Blackwell Handbook of Mediation: Bridging Theory, Research, and Practice* (p. 228-246). Chichester, UK: Wiley Blackwell.

- Livingston, E. (1987). *Making sense of ethnomethodology*. London, UK: Routledge.
- Lloyd, K. J., Boer, D., & Voelpel, S. C. (2015). From Listening to Leading: Toward an Understanding of Supervisor Listening Within the Framework of Leader-Member Exchange Theory. *International Journal of Business Communication* 1, 1(4), 1–21. <https://doi.org/0018726708094863>
- Lynch, M. (1993). *Scientific practice and ordinary action: Ethnomethodology and social studies of science*. Cambridge, England: Cambridge University Press.
- Mc Phee, R. D., & Zaug, P. (2000). The communicative constitution of organizations: A framework for explanation. *The Electronic Journal of Communication*, 10(1–2), 1–16. Retrieved from <http://www.cios.org/EJCPUBLIC/010/1/01017.html>
- McCorkle, S., & Reese, M. J. (2015). *Mediation Theory and Practice* (2nd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.
- McRae, C. (2015). *Performative Listening: Hearing others in Qualitative Research*. New York, NY: Peter Lang Publishing.
- Millen, J. H. (1994). A communication perspective for mediation: Translating theory into practice. *Mediation Quarterly*. 11(3), 275–284. <https://doi.org/10.1002/crq.3900110307>
- Mishima, N., Kubota, S., & Nagata, S. (2000). The Development of a Questionnaire to Assess the Attitude of Active listening. *Journal of Occupational Health*, (42), 111–118. <https://doi.org/10.1539/joh.42.111>
- Mondada, L. (2012). The Conversation Analytic Approach to Data Collection. In *The Handbook of Conversation Analysis* (pp. 32–56). Oxford, England: Wiley.
- Moore, C. W. (2014). *The Mediation Process: Practical Strategies for Resolving Conflict* (4 th ed.). Oxford, England: Wiley.
- Morrill, C. (2017). Institutional Change Through Interstitial Emergence: The Growth of Alternative Dispute Resolution in U.S. Law, 1970-2000. *Brazilian Journal of Empirical Legal Studies*, 4(1), 10-37.
- Morrill, C., & King Thomas, C. (1992). Organizational Conflict Management as Disputing Process The Problem of Social Escalation. *Human Communication Research*, 18(3), 400–428. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2958.1992.tb00558.x>
- Neyland, D. (2007). *Organizational Ethnography*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Nichols, R. G. (1948). Factors in listening comprehension. *Speech Monographs*, 15(2), 154–163. <https://doi.org/10.1080/03637754809374953>

- Parks, E. (2019). *The Ethics of Listening: Creating Space for Sustainable Dialogue*. Lexington Books, USA. ISBN 1498573266, 9781498573269
- Parks, E., & Foot, K. (2018) Conceptualizing Listening as Voice and Invitation to Hospitable Dialogue in Collaborative Processes. Conference proceedings, ICA, Prague, Czech Republic
- Pearce, W. B., & Pearce, K. A. (2004). Taking a Communication Perspective on Dialogue. In R. Anderson, L. A. Baxter, & K. N. Cissna (Eds.), *Dialogue: Theorizing Difference in Communication Studies* (p. 39-56). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Pecchioni, L. L., & Halone, K. K. (2000). Relational listening II: Form & variation across social and personal relationships. *International Journal of Listening*, 14(1), 69–93. <https://doi.org/10.1080/10904018.2000.10499036>
- Peters, J. D. (1999). *Speaking into the air: A history of the idea of communication*. Chicago, IL : University of Chicago Press.
- Pharo, P. (2001). L'ethnométhodologie et la théorie de la signification. In M. de Fornel (Ed.), *L'ethnométhodologie*. Paris, France : La découverte.
- Phillips, B. (1999). Reformulating dispute narratives through active listening. *Mediation Quarterly*, 17(2), 161–180. <https://doi.org/10.1002/crq.3890170207>
- Picard, C. A. (2016). *Practising Insight Mediation*. Toronto, Canada: University of Toronto Press.
- Poitras, J. (2013). The strategic use of caucus to facilitate parties' trust in mediators. *International Journal of Conflict Management*, 24(1), 23–39. <https://doi.org/10.1108/10444061311296116>
- Poitras, J. (2009). What makes parties trust mediators? *Negotiation Journal*, 25(3), 307–325. <https://doi.org/10.1111/j.1571-9979.2009.00228.x>
- Pomerantz, A., & Fehr, B. J. (2011). Conversation Analysis: An Approach to the Analysis of Social Interaction. In T. A. Van Dijk (Ed.), *Discourse Studies: A Multidisciplinary Introduction* (p. 64-91). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Purdy, M. (2011). Grounding listening: The limitations of theory. *International Journal of Listening*, 25(3), 132–138. <https://doi.org/10.1080/10904018.2011.537144>
- Putnam, L. (1989). Bargaining. In Gerbner et al. (Ed.) *International Encyclopedia of Communications* (pp. 176–178). Oxford, England: Oxford University Press.

- Putnam, L. L., & Nicotera, A. M. (2009). *Building theories of organization: The constitutive role of communication*. New-York, NY: Routledge.
- Raines, S. S., & Choi, Y. (2016). When Clients Throw Punches and Chairs: How Mediators Respond to Violence. *Negotiation Journal*, 32(4), 267–296.
<https://doi.org/10.1111/nej.12160>
- Ratcliffe, K. (2005). Defining Rhetorical Listening. In *Rhetorical listening: identification, gender, whiteness*. SIU Press. ISBN 0809326698, 9780809326693
- Ratcliffe, K. (1999). Rhetorical Listening: A Trope for Interpretive Invention and a " Code of Cross-Cultural Conduct ". *College Composition and Communication*, 51(2), 195–224.
<https://doi.org/10.2307/359039>
- Riskin, L. L. (1994). Mediator orientations, strategies and techniques. *Alternatives to the High Cost of Litigation*, 12(9), 111–114. <https://doi.org/10.1002/alt.3810120904>
- Robichaud, D., Giroux, H., & Taylor, J. R. (2004). The Metaconversation: The Recursive As a Key Property of Language To Organizing. *Academy of Management Review*, 29(4), 617–634. <https://doi.org/10.5465/amr.2004.14497614>
- Rogers, C. (1980). *A way of being*. Boston, MA: Houghton Mifflin.
- Roloff, M. E., Putnam, L. L., & Anastasiou, L. (2003). Negotiation Skills. In J. O. Greene & B. G. Burleson (Eds.), *Handbook of Communication and Social Interaction skills* (p. 801-834). Lawrence Erlbaum Associates, Publishers.
- Rost, M., & Wilson, J. (2013). *Research and Ressources in Language training: Active Listening*. New-York, NY: Routledge.
- Ruusuvuori, J. (2013). Emotion, Affect and Conversation. In J. Sidnell & T. Stivers (Eds.), *The Handbook of Conversation Analysis* (pp. 330–349). Blackwell Publishing Ltd.
<https://doi.org/10.1002/9781118325001.ch16>
- Sacks, H. (1992). *Lectures on Conversation, Volume I, II*. Oxford: Blackwell.
- Sacks, H., Schegloff, E., & Jefferson, G. (1974). A Simplest Systematics for the Organization of Turn-Taking for Conversation. *Language*, 50(4), 696–735.
- Sander, F. E. A. (1976). The Multi-Door Courthouse Settling disputes in the year 2000. *Barristers*, 18(3).
- Schegloff, E. A. (1992). Repair After Next Turn: The Last Structurally Provided Defense of Intersubjectivity in Conversation. *American Journal of Sociology*, 97(5), 1295–1345.
<https://doi.org/10.1086/229903>

- Schober, F., & Clark, H. H. (1989). Understanding by Addressees and Overhearers. *Cognitive Psychology*, 21, 211–232. [https://doi.org/10.1016/0010-0285\(89\)90008-X](https://doi.org/10.1016/0010-0285(89)90008-X)
- Schoeneborn, D. (2011). Organization as communication: A Luhmannian perspective. *Management Communication Quarterly*, 25(4), 663–689. <https://doi.org/10.1177/0893318911405622>
- Shotter, J. (2009). Listening in a Way that Acknowledges the World of “the Other.” *International Journal of Listening*, 23(1), 21–43. <https://doi.org/10.1080/10904010802591904>
- Shotter, J. (2008). Dialogism and Polyphony in Organizing Theorizing in Organization Studies: Action Guiding Anticipations and the Continuous Creation of Novelty. *Organization Studies*, 29(4), 501–524. <https://doi.org/10.1177/0170840608088701>
- Shotter, J. (2005). Acknowledging Unique Others: Ethics, “Expressive Realism,” and Social Constructionism. *Journal of Constructivist Psychology*, 18(2), 103–130. <https://doi.org/10.1080/10720530590914761>
- Sidnell, J. (2010). *Conversation Analysis: An Introduction*. Oxford, England: Wiley.
- Silverman, D. (1998). *Harvey Sacks: Social Science and Conversation Analysis*. New York, NY: Oxford University Press.
- Simmel, G. (1896). Superiority and Subordination as Subject Matter of Sociology. *Journal of Sociology*, 2(2), 167–189. <https://doi.org/10.1177/144078339403000302>
- Socha, T. J., & Pitts, M. J. (2012). *The positive side of interpersonal communication*. (T. J. Socha & M. J. Pitts, Eds.), *Language as social action*. New York, NY: Peter Lang Publishing.
- Sourdin, T. (2014). Alternative Dispute Resolution (ADR) Principles: From Negotiation to Mediation, 179–194. <https://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2723652>
- Srader, D. W. (2015). Performative Listening. *International Journal of Listening*, 29(2), 95–102. <https://doi.org/10.1080/10904018.2014.892834>
- Stacombe, J., & White, S. (2005). Cause and responsibility: Towards an interactional understanding of blaming and “neutrality” in family therapy. *Journal of Family Therapy*, 27(4), 330–351. <https://doi.org/10.1111/j.1467-6427.2005.00326.x>
- Stewart, J. (1983). Interpretive Listening: An Alternative to Empathy. *Communication Education*, 32(4), 379. <https://doi.org/10.1080/03634528309378559>

- Stewart, J. (1978). Foundations of dialogic communication. *Quarterly Journal of Speech*, 64(2), 183–201. <https://doi.org/10.1080/00335637809383424>
- Stipanowich, T. J. (2004). ADR and the “Vanishing Trial”: The Growth and Impact of, “Alternative Dispute Resolution.” *Journal of Empirical Legal Studies*, 1(3), 843–912. <https://doi.org/10.1111/j.1740-1461.2004.00025.x>
- Stivers, T. (2008). Stance, alignment, and affiliation during storytelling: When nodding is a token of affiliation. *Research on Language & Social Interaction*, 41(1), 31–57. <https://doi.org/10.1080/08351810701691123>
- Stivers, T., & Sidnell, J. (2013). Introduction. In J. Sidnell & T. Stivers (Eds.), *The Handbook of Conversation Analysis* (pp. 1–8). Blackwell Publishing Ltd.
- Stokoe, E., & Sikveland, R. (2016). Formulating solutions in mediation. *Journal of Pragmatics*, 105, 101–113. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2016.08.006>
- Strauss, A., & Corbin, J. (1990). *Basics of qualitative research: grounded theory procedures and techniques*. Newbury Park, CA : Sage.
- Taylor, J. R. (1988). Une organisation n’est q’un tissu de communication : Essais théoriques. Montréal, QC: Université de Montréal.
- Taylor, J. R., & Van Every, E. J. (2014). *When organization fails: Why authority matters*. New York, NY: Routledge.
- Taylor, J. R., & Van Every, E. (2000). *The emergent organization: Communication as its site and sur-face*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum. Routeledge.
- Ten Have, P. (2011). Understanding Qualitative Research and Ethnomethodology. In *Understanding Qualitative Research and Ethnomethodology* (pp. 32–56). London, UK: Sage.
- Ten Have, P. (2007). Collecting / Producing Recordings. In P. Ten Have (Ed.), *Doing conversation Analysis* (pp. 68–92). London, UK: Sage Publications.
- Thill, C. (2009). Courageous listening, responsibility for the other and the Northern Territory Intervention. *Continuum*, 23(4), 537–548. <https://doi.org/10.1080/10304310903012651>
- Tracy, S. J. (2010). Qualitative quality: Eight “big-tent” criteria for excellent qualitative research. *Qualitative Inquiry*, 16(10), 837–851. <https://doi.org/10.1177/1077800410383121>
- Tracy, S. J. (2012). *Qualitative Research Methods*. Oxford, England: Wiley.

- Turner, R. (1974). *Ethnomethodology: selected readings*. Harmondsworth, UK: Penguin Education.
- Van Maanen, J. (2011). *Tales of the field: On writing ethnography* (2nd ed.). Chicago, IL: The Chicago University Press.
- Vásquez, C., Bencherki, N., Cooren, F., & Sergi, V. (2017). From ‘matters of concern’ to ‘matters of authority’: Studying the performativity of strategy from a communicative constitution of organization (CCO) approach. *Long Range Planning*, 1–19. <https://doi.org/10.1016/j.lrp.2017.01.001>
- Vickery, A. J., Keaton, S. a., & Bodie, G. D. (2015). Intrapersonal Communication and Listening Goals: An Examination of Attributes and Functions of Imagined Interactions and Active-Empathic Listening Behaviors. *Southern Communication Journal*, 80(1), 20–38. <https://doi.org/10.1080/1041794X.2014.939295>
- Wall, J. A., & Dunne, T. C. (2012). Mediation Research: A Current Review. *Negotiation Journal*, 28(2), 217–244. <https://doi.org/10.1111/j.1571-9979.2012.00336.x>
- Wall Jr, J. A., Stark, J. B., & Standifer, R. L. (2001). Mediation: A current review and theory development. *Journal of conflict resolution*, 45(3), 370-391. <https://doi.org/10.1177/0022002701045003006>
- Wang, J. (2015). Neutral, Biased, or Both? Discursive Construction of a Mediator's Dual Role. *Negotiation Journal*, 31(1), 47-63. <https://doi.org/10.1111/nejo.12079>
- Watson, K. W., Barker, L. L., & Weaver, J. B. (1995). The Listening Styles Profile (LSP-16): Development and Validation of an Instrument to Assess Four Listening Styles. *International Journal of Listening*, 9(1), 1–13. <https://doi.org/10.1080/10904018.1995.10499138>
- Welsh, N. (2004). Stepping Back Through the Looking Glass: Real Conversations with Real Disputants About Institutionalized Mediation and its Value. *Ohio State Journal on Dispute Resolution*, 19(2), 573–678. ISBN 9789211128185
- Winslade, J. M., Monk, G., Cotter, A., & Cotte, A. (1998). A Narrative Approach to the Practice of Mediation. *Negotiation Journal*, 14(1), 21–41. <https://doi.org/10.1111/j.1571-9979.1998.tb00146.x>
- Witkin, B. R., & Trochim, W. W. K. (1997). Toward a Synthesis of Listening Constructs: A Concept Map Analysis. *International Journal of Listening*, 11(1), 69–87. <https://doi.org/10.1207/s1932586xijl1101>

- Wolvin, A. D. (2010). Listening engagement: intersecting Theoretical Perspectives. In *Listening and Human Communication in the 21st century* (pp. 7–30). Oxford, England: Wiley.
- Wolvin, A. D. (2006). Modeling Listening Scholarship: Ralph G. Nichols. *International Journal of Listening*, 20(1), 22–26. <https://doi.org/10.1080/10904018.2006.10499085>
- Wolvin, A. D., & Coakley, C. G. (1985). *Listening* (2nd ed.). New-York, NY: McGraw-Hill Higher Education.
- Wolvin, A. D., & Coakley, C. G. (1994). Listening Competency. *International Listening Association. Journal*, 8(1), 148–160. <https://doi.org/10.1080/10904018.1994.10499135>
- Worthington, D. L., & Bodie, G. (2018). *The sourcebook of listening research: methodology and measures*. Oxford, England: Wiley.
- Worthington, Debra, L., & Fitch-Hauser, M. E. (2016). *Listening: Processes, Functions, and Competency*. Thousand Oaks, CA: Routeledge.
- Yarn, D. H. (1999). *Dictionary of Conflict Resolution*. San Francisco, CA: Jossey-Bass Inc.

9. ANNEXES

9.1 Résumé des 4 médiations dont l'analyse est absente de la thèse

9.1.1 La médiation de Patty

Durée : 24 minutes

Présentes :

Patty1

La mère de Patty1

Gaïa2

Med8

Patty est accompagnée de sa mère. Elles ont apporté un petit tas de documents. Patty a du mal à s'exprimer, elle est très introvertie et timide. Sa mère explique qu'elle est là pour la soutenir, mais aussi pour expliquer ce que Patty veut dire quand cette dernière n'y parvient pas elle-même. Patty parle très peu et très bas. On a du mal à l'entendre. Elle est en médiation parce qu'elle conteste les décisions de l'institution : (1) traitement orthopédique plus nécessaire (2) fin des indemnités de remplacement de revenu (ce qui fait que la personne est déclarée apte à retourner au travail), (3) pas de corrélation entre une déchirure du ménisque et une hernie lombaire. Patty considère que les douleurs qu'elle subit sont liées à son accident et devrait être indemnisée pour les soins qui s'y rattachent (pas pour les indemnités de travail, par contre). Comme il lui manque des documents, le différend ne peut être résolu et le contentieux est placé en « suivi ». Les participantes se quittent en ayant fait une liste des documents à se transmettre pour parvenir à prendre une décision sur le cas.

9.1.2 La médiation de Dan

Durée : 31 minutes

Présents :

Dan1

Dan1A, son épouse

Béa2

Med2

Dan est accompagné de son épouse. Ils sortent de leur sac un petit dossier contenant des documents. Ils s'expriment en binôme, même si la médiation ne concerne que Dan. Celui-ci conteste un montant que l'institution lui réclame et qu'il estime avoir été en droit de recevoir, puisqu'il n'avait pas d'emploi et suivait une formation pour devenir autoentrepreneur. Il y a eu confusion dans des prestations qui lui ont été versées par deux institutions différentes. BEA2 réclame le trop-perçu qui devrait être reversé à son institution, mais Dan souhaite recevoir auparavant l'argent que l'autre institution lui doit et qu'il doit réclamer, maintenant que la situation est plus claire. Ils décident de faire un suivi du dossier et se contacter quand Dan aura discuté avec l'institution2 (déficitaires auprès de Dan).

9.1.3 La médiation de Serge

Durée : 36 minutes

Présents :

Serge1

Béa2

Med4

Serge se présente seul à la médiation. Pour tout document, il a une feuille pliée qu'il sort de la poche intérieure de sa veste et déplie soigneusement. Il met du temps à comprendre le principe du dispositif et le fait qu'il est impliqué dans la décision qui se prend. Il conteste le montant mensuel d'un remboursement de trop-perçu, expliquant qu'il n'en a pas les moyens. Il vit dans une très grande précarité et semble peiner à boucler les fins de mois, et trouver du travail. Il expose sa situation, ne nie pas d'avoir déjoué les lois et demande uniquement une révision du montant mensuel de ses remboursements, qu'il va obtenir. Une entente sera signée en fin de médiation.

9.1.4 La médiation de Barb

Durée : 80 minutes

Présentes :

Barb1

Véra2

Med3

Barb1 se rend seule à la séance de médiation. Elle dépose sur la table une très grosse enveloppe en plastique mou de laquelle elle extrait régulièrement des documents pêle-mêle, qu'elle dispose dans des tas autour d'elle. Elle semble avoir du mal à bouger le bras gauche (séquelle d'accident). Elle est en conciliation pour contester quatre décisions prises par l'institution concernant son dossier : (1) le refus de reconnaître un lien de causalité avec un stress post traumatique, (2) la fin de remboursement des traitements, (3) le refus d'accorder une indemnité pour perte de qualité de vie, et (4) la fin de l'indemnité de remplacement du revenu. La médiation se soldera par un suivi par manque de pièces et d'expertises qu'elle doit faire faire. La médiatrice lui conseillera de demander de l'aide (à son avocat) pour mettre de l'ordre dans ses documents avant de revenir en médiation.

9.2 Tableau initial des médiations

Usage	Cas	Titre	Résumé	Issue	Langue	Participants	Durée	Intérêt
	Alba1	Conjoint ou colocataire ?	Alba1 arrive avec son compagnon et son avocat. Elle conteste auprès de l'institution : 1) un remboursement de XXX dollars parce qu'elle cohabite avec un conjoint 2) l'annulation de l'aide financière en raison de la cohabitation avec un conjoint. Le nœud du problème se situe au niveau de la notion de "conjoint" et colocataire. Sur certains documents, les deux sont conjoints (le contrat de location de leur appartement) sur d'autres ils sont colocataires. Bea2 s'appuie sur ce document pour souligner le problème. Elle a aussi été demander aux voisins qui lui répondent qu'Alba1 et son compagnon sont conjoints. Alaba1+1 ne veut pas payer la somme réclamée. Med2 intervient et explique encore une fois l'objectif de la séance : trouver un terrain commun. Alba1 va préférer aller en audience.	Audience	Français	Alba1 Alba1+1=compagnon Alba1A=avocat Med2 Bea2	24'53	* Ambiguïté perçue de la notion de <i>conjoint, colocataire</i> et <i>solidaire</i> .
Analyse détaillée	Anna1	Le compagnon toxico décédé qui mentait	Anna1 a vécu au moins trente ans avec MB, aujourd'hui décédé. Vers 2010, MB, alcoolique et toxicomane a quitté le domicile conjugal et vécu dans des meublés et dans la rue quand il n'était pas en cure de désintoxication, revenant ponctuellement au domicile pour relever son courrier et laver son linge. Anna1, qui a signé des documents à la demande de MB sans vraiment faire attention à leur contenu, se retrouve aujourd'hui à rembourser des sommes dont elle n'était pas au courant et que MB percevait de l'institution. Elle conteste ainsi la décision de l'institution qui l'oblige à rembourser la somme de XX 900\$. Ensemble, Anna1 et son avocate concluront une entente avec Jane2, la représentante de l'institution, engageant Anna1 à rembourser X 000\$. Med4 rédigera l'entente, qu'elles signeront toutes sur place, mettant fin au différend.	Entente	Français	Anna Anna1A=avocat Med4 Jane2	55'17	*** Document entendu différemment par les parties tout comme les notions de <i>conjoint</i> et <i>solidaire</i> . Anna1 porte la dette de son compagnon décédé.

Analyse	Barb1	<i>Dazed and confused</i>	Barb1 se rend seule à la séance de médiation. Elle dépose sur la table une très grosse enveloppe en plastique mou de laquelle elle extrait régulièrement des documents pêle-mêle, qu'elle dispose dans des tas autour d'elle. Elle semble avoir du mal à bouger le bras gauche (séquelle d'accident). Elle est en conciliation pour contester quatre décisions prises par l'institution concernant son dossier : 1) le refus de reconnaître un lien de causalité avec un stress post traumatique, 2) la fin de remboursement des traitements, 3) le refus d'accorder une indemnité pour perte de qualité de vie, et 4) la fin de l'indemnité de remplacement du revenu. La médiation se soldera par un suivi par manque de pièces et d'expertises qu'elle doit faire faire. La médiatrice lui conseillera de demander de l'aide (à son avocat) pour mettre de l'ordre dans ses documents avant de revenir en médiation.	Suivi	Français	Barb1 Véra2 Med3	80'10	** Comportement inconstant de Barb1, méfiance, chaos dans ses documents et dans les actions à prendre et déjà prises.
	Bella1	Les dons du père	Bella et son avocate s'installent. Bea2 est déjà assise. Bella conteste des décisions de l'institution qui lui réclame de l'argent. L'institution constate qu'elle a eu des dons répétitifs de son père qui annuleraient le besoin d'aide qu'elle a reçu de l'institution. Suite à un divorce elle a vécu un moment difficile pendant trois ans avant de reprendre des études et trouver un travail. Bella1 est prête à trouver un terrain commun. L'avocate négocie avec la représentante de l'institution. La réclamation passe de X900 à X000 si remboursée dans les 30 jours. Bella ne peut pas le faire. La négociation reprend. La représentante de l'institution propose X200 en remboursement mensuel. Bella accepte l'offre. Bella et son avocate quittent la pièce pour se concerter. La décision est acceptée et une entente est rédigée.	Entente	Français	Bella1 Bella1A+avocate Med4 Bea2	35'48	Cette séance se passe très sereinement, chacune des femmes est attentive. Il manque de tension, de micros événements, pas de résistance, très lisse.

	Bud1	Réfugié, famille, études et travail	Bud entre dans la salle et garde son manteau, il sort un petit carnet à spirale et plutard une enveloppe avec des documents. Il conteste un montant de \$X700 qu'il devrait rembourser pour son statut d'étudiant. Il décrit son histoire de demande mise à niveau en français pour intégrer une université et une situation de prêts et bourses et des allocations chômage concomitantes. Jane lui explique que l'institution ne s'occupe pas de financer les études, et qu'il n'a, à ses yeux d'autre choix que de rembourser. Le dossier passe en audience.	Audience	Français	Bud1 Med5 Jane2	23'15	* Fin de séance : Bud ne semble plus écouter et range ses affaires. Jane2 va lui demander s'il l'écoute.
	Charles1	Double paiement et remboursement ...confusion	Charles1 et son avocate entrent dans la salle et s'installent. Charles conteste deux décisions : 1) X000\$ revenus doublonnés avec une autre institution ; 2) X300\$ même chose pour une autre période. Ceci semble tenir d'une confusion de Charles1 et le fait qu'il a deux emplois et qu'à certains moments les chèques de paie soient arrivés avec du retard et les déclarations de moment sans revenu sont décalées. Il a déjà remboursé une autre institution et donc le doublonnage n'est peut-être plus d'actualité. Son avocate et lui vont envoyer des documents et le différend pourrait se régler rapidement.	Suivi	Français	Charles1 Charles1A Med4 Bea2	19'30	Charles1 laisse parler son avocate. Il semble y avoir un malentendu. Charles1 s'exprime peu. Discussion entre avocates. Pas de tension.

	César1	Dossier incomplet de la représentante de l'institution	César1 est accompagné de sa conjointe qui d'occupe de gérer son dossier. Il a des problèmes de mémoire depuis son accident (ses accidents) et donc elle fait le suivi. On lui explique qu'officiellement elle ne peut pas représenter César1, mais dans les faits c'est ce qu'elle fait. César conteste trois décisions de l'institution concernant son premier accident (fin des IRR, refus de lien de causalité entre traumatisme crânien et accident, et fin des remboursements de médicament). Toutefois la conciliation ne peut pas se faire parce que Gaïa2 n'a pas eu accès au dossier du second accident et que la décision concernant la révision du dossier du premier accident n'a pas été reçu, ni par elle ni par César1, bien que ce soit la dernière journée pour la recevoir. Le dossier est placé en suivi.	Suivi	Français	Cesar1 Cesar1+1 Med8 Gaia2	32'12	La représentante n'a pas reçu le second dossier, conciliation en peut avoir lieu.
Analyse détaillée	Curt1	29 rapports de médecin plus tard...	Curt a grandi au Canada, s'est installé un temps à l'étranger où il a été victime d'un accident de voiture il y a une dizaine d'années. Depuis, il est retourné au Canada, handicapé. Il se déplace à l'aide de béquilles. Très récemment, l'institution lui a conféré le statut d'handicapé « permanent », mais à compter d'une certaine date seulement. Il conteste cette décision (et d'autres) puisqu'il est handicapé depuis dix ans et estime que ce statut devrait s'appliquer rétroactivement depuis son arrivée au Canada. Il va s'escrimer à montrer combien il a suivi à la lettre les instructions de sa médecin pour naviguer dans le système bureaucratique de l'institution. Il s'est depuis rendu à l'évidence que son dossier n'avancait pas et sa médecin lui a conseillé d'être défendu par une avocate. À la fin de la séance, les parties s'accordent pour se recontacter avec la nouvelle pièce que la médecin aura produit dans un délai fixé. La session de conciliation prend fin avec un dossier en bonne voie, mais toujours « en suivi », car une entente n'a pas été conclue en conciliation, faute d'un document qui doit être envoyé dans les trente jours à la représentante de l'institution.	Suivi	Anglais	Curt1 Curt1A=avocate Mum =mère Curt1 Med4 Bea2	41'41	*** Curt est, comme beaucoup de citoyens qui viennent énervés, victime d'un accident et ne comprend pas bien le protocole de l'institution. La tension est assez grande mais la séance garde le cap et les participants trouvent une piste de résolution à une situation compliquée.

Analyse	Dan1	Du chômage à la formation requalifiant -te	Dan est accompagné de son épouse. Ils sortent de leur sac un petit dossier contenant des documents. Ils s'expriment en binôme même si la médiation ne concerne que Dan. Il conteste un montant que l'institution lui réclame et qu'il estime avoir été en droit de recevoir, puisqu'il n'avait pas d'emploi et suivait une formation pour devenir autoentrepreneur. Il y a eu confusion dans des prestations qui lui ont été versées par deux institutions différentes. BEA2 réclame le trop-perçu qui devrait être reversé à son institution mais Dan souhaite recevoir auparavant l'argent que l'autre institution lui doit et qu'il doit réclamer, maintenant que la situation est plus claire. Ils décident de faire un suivi du dossier et se contacter quand Dan aura discuté avec l'institution2 (déficitaire auprès de Dan).	Suivi	Français	Dan1 Dan1+1= épouse Béa2 Med2	30'42	** Dan1 et sa femme s'expriment ensemble, même si c'est la médiation de Dan1. Il y aurait sans doute un travail intéressant à faire des binômes civils dans ces médiations.
Analyse détaillée	Doug1	Police et justice	Doug1 a été impliqué dans un accident de voiture. Puis, pendant son retour progressif au travail de coursier en voiture, il a été victime d'un second accident de la route. Aujourd'hui, il réclame un document signé d'un médecin de l'institution signalant qu'il a été victime d'un accident et qu'il doit pouvoir arrêter sa voiture à tout moment à cause de la douleur qui le saisit inopinément. S'il n'est pas possible de produire cette lettre, il souhaite une compensation monétaire pour son second arrêt de travail et le financement d'une formation en vue d'une reconversion professionnelle. En somme, il est prêt à renoncer à de l'argent et à une formation contre une lettre lui permettant de retourner à son travail de coursier, moyennant la possibilité de s'arrêter sur la chaussée quand les douleurs qu'ils ressent le contraignent à s'immobiliser.	Suivi	Anglais	Doug1 Betty Med8	64'20 2	*** Doug se fait écouter en demandant de lire une lettre présentant ses doléances. Med8 communique avec des flip charts. Séance tendue.

	Gaston1	Déclaration incomplète de blessures	Gaston1, a eu un accident un samedi soir, il a été vu par un urgentiste. Il retourne au travail le lundi, mais une douleur à l'épaule droite émerge peu à peu. Il travaille trois jours et va voir un médecin qui confirme sa douleur, sauf que Gaston1 ne l'a pas mentionnée à l'urgentiste le soir de l'accident tant il avait mal partout. L'institution paye pour une IRM, qu'il apporte à un chirurgien orthopédiste. Il doit se faire opérer ; les médicaments et la kiné ne peuvent pas améliorer la situation. L'institution conteste la causalité entre la douleur de l'épaule et l'accident. En effet, selon l'institution la semaine entre l'accident et le rapport du médecin affaiblit trop le lien de causalité. Après un caucus, Med8 ramène les parties en plénière. Betty2 propose une révision du dossier par l'institution et les Gaston vont fournir une attestation de l'employeur concernant les heures de Gaston la semaine après l'accident.	Suivi	Anglais	Med8 Gaston1 Gaston1+1= compagne Betty2	52'55	* Comme c'est rare le caucus est intéressant. Ce cas ressemble à celui de Guy1. Les participants sont tous raisonnables et le niveau de tension bas.
	Guy1	2ème conciliation et toujours pas de solution	2ème médiation de Guy1 qui conteste les décisions de l'institution (séquelles et son emploi après l'accident) Il y avait eu un suivi, il manquait des expertises et il y avait aussi une contestation du remboursement d'une IRM. Aujourd'hui il conteste en plus des indemnités en cours concernant des revenus de remplacement. Son dossier est bloqué parce qu'il doit faire une IRM qui va déterminer s'il peut revenir à son emploi ou non. Or il y a 2 ans d'attente pour les IRM dans le public...ici le dossier est ralenti par les expertises à faire. Le dossier de Guy est donc bloqué tant que son IRM n'est pas faite (il n'a pas les moyens de la faire faire dans le privé) Le médiateur envoie le dossier en audience. L'audience aura lieu dans un an ce qui donne assez de temps à Guy de préparer sa défense	Audience	Français	Med1 Guy1 Guy1+1 Line2	25'07	* Guy arrive avec sa compagne qui s'exprime en écho. Cas très classique, pas beaucoup de tension.

	Henri1	D'un accident du travail à un accident de la route	Henri1 entre avec un cartable duquel il sort un petit dossier. Il a eu un accident de travail. Il en était presque remis quand il a eu un accident de voiture. Il veut être compensé des cinq mois d'arrêt de travail qu'il a subi à cause de l'accident de voiture. Il conteste deux décisions : 1) le non-paiement d'indemnités IRR 2) les séquelles de l'accident. Henri1 explique que pendant les cinq mois entre son accident et le retour à l'emploi il n'a pas reçu d'IRR. L'institut semble avoir pensé qu'un autre institut couvrirait les frais et se dit prête à lui verser la somme. Pour ce qui est du paiement des séquelles, Henri1 doit prouver "objectivement" (les mots de Lar2) que son état après l'accident est pire qu'avant l'accident. Pour ça, il doit faire faire une expertise qui va démontrer le lien et la faire parvenir à Lara2. Ils se donnent un mois. L'accord est en bonne voie.	Suivi	Français	Med6 Henry1 Lara2	30'15	* Cas classique comme il y en a d'autres ici de cumul ou absence totale de coordination entre deux institutions qui résulte en un trop perçu ou au contraire une carence de revenu ou indemnités.
Analyse	Louis1	Expertise contestée	Louis1 a eu un accident en venant au secours d'un automobiliste accidenté. L'auteur de son accident a fui les lieux. Louis1 conteste la fin du versement de son indemnité. Il conteste spécifiquement le rapport d'un médecin (F), qu'il estime "illégal". On termine cette médiation avec un suivi. Le gros enjeu de cette séance est la révolte de Louis1 face à ce rapport peu crédible. L'institution n'a pas eu le temps de lire la contre-expertise que Louis1 a faite faire par un autre psychologue. Le dossier sera placé en suivi.	Suivi	Français	Louis1 Hana2 Med3	68'55	** Le travail de collaboration pour faire comprendre et calmer le citoyen.

Analyse détaillée	Luc1	The fox	Dans cette médiation, l'institution sollicite le remboursement d'un trop payé. Elle réclame le trop-perçu d'aide financière octroyée à Luc1 qui a démarré une entreprise après quelques mois sur l'aide XX, sans avoir déclaré ce changement de situation à l'institution. Cette médiation est relativement courte (36 minutes) et se termine par la signature d'une entente.	Entente	Français	Luc1 Jane2 Med5	36'24	*** Luc1 écoute ses interlocuteurs très attentivement et les deux parties sont stratégiques. Personne ne relève l'agitation de Luc1
	Manue1	Étudiante accidentée	Manue1 assise avec un paquet de documents cornés. Elle conteste 3 décisions : 1) relation accident avec hernie discale, 2) reconnaître des séquelles permanentes, 3) incapacité de travail de 7 jours. Elle organise ses documents en trois piles devant elle. Elle est étudiante et a eu son accident en février. Elle n'a pas pu faire de nouveaux contrats vu sa situation médicale. Lara2 lui dit qu'elle ne peut pas lui verser grand-chose, mais elle propose de voir si Manue1 lui apporte les documents, elle peut peut-être avoir droit à une indemnité d'interruption d'études.	Suivi	Français	Manue1 Med6 Lara2	34,35	Séance très banale et typique ou chaque participant s'exprime et fait avancer la séance. Pas d'intérêt particulier.

	Mary1	L'infirmière raisonnable	Mary a été victime d'un accident de voiture. Elle conteste deux décisions : 1) refus d'indemnités, et 2) un changement de situation. Il y a eu méprise de son dossier. Un agent de l'institution a pensé qu'elle avait fait faire une IRM dont le rapport annonçait qu'elle n'avait aucune séquelle. Elle explique qu'elle n'a jamais fait d'IRM et ne demande que deux semaines de travail indemnisé. Gina va lui proposer de payer quinze séances de thérapie en plus.	Entente	Anglais	Mary1 Med1 Laura2	38'56	* Mary1 est un cas, comme Moris1 très raisonnable et simple. Pas énormément de relief non plus.
Analyse	Moris1	Les chantiers du bâtiment	Moris1 a été impliqué dans un accident de voiture. Il travaille comme directeur de projet sur des chantiers de construction et a dû modifier ses engagements en fonction de ses capacités physiques réduites. Tout se passe bien et il a réussi à reprendre le travail comme avant. Il est en médiation 1) pour s'assurer que l'institution comprend qu'il a jusqu'à présent pu trouver du travail, mais que ça ne sera pas toujours possible et il veut s'assurer que l'institution le suive dans ses démarches. Il se montre une grande volonté à travailler et trouver du travail. Fany2 le rassure et ils vont écrire une entente à partir de cette précision. Fany2 propose également de le rembourser de frais médicaux liés aux séquelles.	Entente	Français	Moris1 Fany2 Med3	53'18	** Le cas de Moris1 est très lisse, avec un citoyen très au fait de ses droits et des responsabilités de fournir les documents. Il anticipe et écoute.

	Pam1	Aide-soignante renvoyée, marginalité	Pam n'a aucun papier devant elle. Elle voudrait recevoir des prestations d'une institution autre que celle-ci ; elle ne comprend pas la différence entre les deux institutions. Elle va décider d'aller en audience, sans vraiment comprendre les enjeux, malgré les explications qui lui sont fournies. D'après les traces écrites de Laura2 elle s'est fait expliquer maintes fois les procédures et n'apporte toujours pas les documents. Encore un cas de marginalité.	Audience	Français	Pam1 Med6 Laura2	64'25	Difficile de comprendre les enjeux. Il semble qu'elle ait du mal à maîtriser son dossier. Besoin d'expliquer plus précisément les deux institutions et ça pose un problème de confidentialité
Analyse	Patty1	Patty, jeune introvertie accompagnée de sa mère	Patty est accompagnée de sa mère. Elles ont apporté un petit tas de documents. Patty a du mal à s'exprimer, elle est très introvertie et timide. Sa mère explique qu'elle est là pour la soutenir, mais aussi pour expliquer ce que Patty veut dire quand cette dernière n'y parvient pas elle-même. Patty parle très peu et très bas. On a du mal à l'entendre. Elle est en médiation parce qu'elle conteste les décisions de l'institution : (1) traitement orthopédique plus nécessaire (2) fin des indemnités de remplacement de revenu (ce qui fait que la personne est déclarée apte à retourner au travail), (3) pas de corrélation entre une déchirure du ménisque et une hernie lombaire. Patty considère que les douleurs qu'elle subit sont liées à son accident et devrait être indemnisée pour les soins qui s'y rattachent (pas pour les indemnités de travail, par contre). Comme il lui manque des documents, le différend ne peut être résolu et le contentieux est placé en « suivi ». Les participantes se quittent en ayant fait une liste des documents à se transmettre pour parvenir à prendre une décision sur le cas.	Suivi	Français	Patty1 Patty1+1=mum Gaia2 Med8	24'27	** Patty1 se fait entendre par sa mère. Les deux manifestent beaucoup de déférence pour les autres participantes, et une compréhension approximative des procédures à suivre. Fragilité sociale de Patty1 comme tant d'autres citoyens qui se présentent. C'est aussi la plus jeune.

	Paul1	Documents témoins, jusqu'au flacon de médicament	Paul1 revient en conciliation pour contester deux décisions : 1) un lien entre un traumatisme crânien et l'accident, 2) l'indemnité reçue. Il appuie tout ce qu'il dit de documents, presque systématiquement. Gina2 explique qu'il manque un suivi de son traumatisme crânien, que Paul1 justifie par le fait que les médecins lui ont expliqué que le temps allait arranger les choses. Gina2 propose de consulter le médecin de son institution et voir si Paul1 peut faire une expertise qui pourrait trancher la situation.	Suivi	Français	Med1 Paul1 Gina2	44'09	Séance intéressante plus parce que Paul fait concorder autant que possible ses paroles avec des documents. Sinon pas d'intérêt particulier.
	Pete1	D'une conjointe, l'autre	Pete1 ne veut pas être filmé de face, j'ai donc dû tenir la caméra dans la main et la qualité de l'image et du son s'en ressentent. L'institution réclame deux choses à Pete1 : 1) trop perçu à rembourser de X100\$ 2) X000\$ à rembourser parce qu'il avait une conjointe avec laquelle il vivait et donc percevait une somme trop élevée. Le premier dossier est assez vite réglé, parce que Pete1+1 a payé la dette de X100\$ et leur rente mensuelle et le dossier a été réactivé, sauf la carte de médicament de Pete1 qui va prendre effet dans un an. Pete1 accepte de signer un document pour clore ce dossier sans suite. En ce qui concerne le second dossier, Pete1 fournit de très amples explications sur la nature de sa cohabitation avec sa compagne précédente et le malentendu sur la notion de <i>conjoint</i> et <i>solidaire</i> . Jane2 lui propose de baisser la dette à \$X000, il refuse expliquant qu'il ne pense pas vivre longtemps encore. En conclusion il choisit d'aller en audience.	Audience	Français	Pete1 Med4 Jane2	48'23	* Pete1 est tantôt agressif tantôt il reconnaît les faits. Il raconte sa vie comme Serge1 et comme Serge1, il est si marginal qu'il n'est pas vraiment atteint par les sanctions de l'institution.

Analyse	Serge1	Indigence et marginalité	Serge1 se présente seul à la médiation. Pour tout document, il a une feuille pliée qu'il sort de la poche intérieure de sa veste et replie soigneusement. Il met du temps à comprendre le principe du dispositif et le fait qu'il est impliqué dans la décision qui va se prendre. Il conteste le montant mensuel d'un remboursement de trop-perçu, expliquant qu'il n'a pas de moyens. Il vit dans une très grande précarité et semble peiner à boucler les fins de mois, et trouver du travail. Il expose sa situation, ne nie pas avoir déjoué les lois et demande uniquement une révision du montant mensuel de ses remboursements, qu'il va obtenir. Une entente sera signée en fin de médiation.	Entente	Français	Serge1 Béa2 Med4	36'12	** Serge a 'triché' et ne nie rien. Il est comme d'autres, dans une situation si précaire que les sanctions ne l'affectent plus (voir Pete1). Intéressant de voir comment les interactions évoluent avec cette situation sociale.
	Théa1	Conciliation qui termine avant d'avoir commencé	Théa1 et son avocate entrent. La médiatrice explique que l'avocate et la représentante se sont déjà mises d'accord, il ne reste plus qu'à rédiger une entente. On attend Théa1 qui est partie mettre de l'argent pour son parking. Elle revient et la séance débute...et termine aussitôt, puisque les parties s'étaient mises d'accord avant la séance. Il y a donc signature de l'entente.	Entente	Français	Théa1 Vera2 Med3	16'27	Aucun intérêt. Les parties se sont entendues avant, et ne sont là que pour signer l'entente.

	Tom1	Spécialiste de tout conteste les décisions	Tom1 est victime d'un accident de la route et conteste deux décisions, dont une qui regroupe quatre sujets. Il a eu un accident en 2010 (voiture), et plus récemment en 2015. Il voudrait que l'institution accepte les liens entre l'accident de 2015 et les séquelles qu'il a. Il n'a pas eu l'ensemble de ses remboursements d'IRR et a été absent pendant deux mois et donc n'a pas répondu dans les délais pour contester une décision. Laura2 va lui expliquer qu'elle a besoin de rapports médicaux faisant le lien entre les séquelles et l'accident et tout ce qu'elle a c'est le contraire. Il y a des moments tendus et la séance termine sur une décision d'aller en audience.	Audience	Français	Med6 Laura2 Tom1	54'33	* Séance intéressante, beaucoup de tension entre les deux parties, qui se font recadrer par Med6. Belle trajectoire d'écoute à tracer.
	Vic1	Comédiens engagés	Vic1 sa compagne et l'avocat arrivent et Med5 explique la situation linguistique et le besoin d'interprète si les uns et les autres ne comprennent pas. Les contestations concernent la notion de <i>travailleur autonome</i> et les remboursements qui s'y rattachent. Il s'agit d'une histoire d'interprétation de la loi et de changements de normes que l'institution a mené. Med5 explique que ce cas doit se retrouver devant une cour supérieure ou une cour d'appel pour être tranché. Le dossier est renvoyé en audience.	Audience	Anglais	Vic1 Vic1+1 Vic1A Med5	25'17	** Cas passionnant de jurisprudence, très animé, voire totalement chaotique, passages inaudibles. Vic et Vic1+1 sont comédiens Vic conteste une décision plus par principe que pour la somme réclamée par l'institution Trop atypique

Analyse	Wilma1	Accident, séquelles et grosse dépression	Wilma entre dans la salle en avançant lentement. Elle a une liasse de papiers bien rangés devant elle. Med1 est tourné vers elle et lui parle. Wilma a eu un accident il y a quelques années. L'institution ne reconnaît qu'une partie de ses blessures. Wilma pleure pendant toute la session, elle semble en dépression et dit avoir été diagnostiquée comme tel par son médecin qui vient de lui prescrire des antidépresseurs. Wilma conteste des décisions concernant ses indemnités de séquelles, la fin des remboursements de ses traitements et médicaments et la fin de ses indemnités de remplacement de revenu, et enfin son retour au travail. Après un caucus avec Med1 elle finira par décider d'aller en audience et demander un changement de situation pour aggravation de séquelles. Il lui faut faire des expertises en attendant l'audience.	Audience	Anglais	Wilma1 Roy2 Med1	53'14	** Caucus Wilma Med1 uniquement. Wilma est en pleine dépression et pleure du début à la fin. Roy2 ne parle pratiquement pas, ce qui réduit l'intérêt. Tout se passe entre Med1 et Wilma1.
---------	---------------	--	--	----------	---------	------------------------	-------	--

9.3 Approbation du comité d'éthique



Comité d'éthique de la recherche en arts et en sciences

28 juin 2017

Objet: Approbation éthique – « **L'écoute dialogique dans les interactions pendant le processus de médiation** »

Mme Lise Higham,

Le Comité d'éthique de la recherche en arts et en sciences (CÉRAS) a étudié le projet de recherche susmentionné et a délivré le certificat d'éthique demandé suite à la satisfaction des exigences précédemment émises. Vous trouverez ci-joint une copie numérisée de votre certificat; copie également envoyée à votre directeur/directrice de recherche et à la technicienne en gestion de dossiers étudiants (TGDE) de votre département.

Notez qu'il y apparaît une mention relative à un suivi annuel et que le certificat comporte une date de fin de validité. En effet, afin de répondre aux exigences éthiques en vigueur au Canada et à l'Université de Montréal, nous devons exercer un suivi annuel auprès des chercheurs et étudiants-chercheurs.

De manière à rendre ce processus le plus simple possible et afin d'en tirer pour tous le plus grand profit, nous avons élaboré un court questionnaire qui vous permettra à la fois de satisfaire aux exigences du suivi et de nous faire part de vos commentaires et de vos besoins en matière d'éthique en cours de recherche. Ce questionnaire de suivi devra être rempli annuellement jusqu'à la fin du projet et pourra nous être retourné par courriel. La validité de l'approbation éthique est conditionnelle à ce suivi. Sur réception du dernier rapport de suivi en fin de projet, votre dossier sera clos.

Il est entendu que cela ne modifie en rien l'obligation pour le chercheur, tel qu'indiqué sur le certificat d'éthique, de signaler au CÉRAS tout incident grave dès qu'il survient ou de lui faire part de tout changement anticipé au protocole de recherche.

Nous vous prions d'agréer, Madame, l'expression de nos sentiments les meilleurs,

Martin Arguin, Président
Comité d'éthique de la recherche en arts et en sciences (CÉRAS)
Université de Montréal

c.c. François Cooren, professeur titulaire, FAS-Département de communication
Amélie Belisle, TGDE

p.j. Certificat #CERAS-2017-18-023-D

adresse postale
C.P. 6128, succ. Centre-ville
Montréal QC H3C 3J7

adresse civique
Pavillon Lionel-Groulx
3150, rue Jean-Brillant
Local C-9104
Montréal QC H3T 1N8

Téléphone : 514-343-7338
ceras@umontreal.ca
www.ceras.umontreal.ca

