

Médiation

Au-delà des différences

Philippe Samson

Ignorer les différences culturelles et socio-économiques qui existent entre les parties impliquées dans un processus de médiation peut produire des résultats inadéquats, voire même injustes.

Pour qu'un processus de médiation puisse être plus fructueux, il est idéal que la communication soit transparente et exempte de préjugés, et que les parties se sentent incluses dans le processus. Une évidence au premier abord, mais dans les faits, il n'est pas toujours facile de concilier nos réflexes identitaires avec les différences culturelles qui peuvent se présenter.

Les défis rencontrés

Plusieurs éléments peuvent venir expliquer ce constat. **M^e Andréa P. Morrison**, médiatrice, pointe d'abord du doigt le fait que les opinions et jugements que les gens se portent entre eux sont normalement basés sur des présomptions transmises à leur sujet. «Le cadre de référence de l'individu est influencé par ses origines culturelles, ce qui inclut son éducation, son statut social, ses connaissances et son expérience. C'est comme une paire de lunettes colorées à travers de laquelle les réalités qui se présentent sont regardées, sélectionnées et classées», explique-t-elle.

Or, les présomptions peuvent devenir une cage de stéréotypes et de préjugés quand l'idée faite de la personne se résume à des caractéristiques générales simplificatrices et répétitives, voire même souvent proches de la caricature. Dans ce cas, M^e Morrison fait remarquer «que c'est regrettable quand peu d'intérêt est porté à reconnaître la complexité de la personne qui est devant nous. Nous sommes tous multiculturels, avec de multiples liens d'appartenance qui nous influencent. Je suis par exemple autant artiste, avocate, que mère. Mes décisions et choix se font donc dans un kaléidoscope de valeurs».

Le défi d'un médiateur interculturel, selon elle, consiste alors à favoriser la compréhension mutuelle des personnes impliquées malgré les différents points de départ, le tout pour dégager des pistes de solutions pratiques et satisfaisantes. Dans ce sens, «reconnaître les patterns culturels peut être un élément clé à décoder pour comprendre ce que les parties présument "normal" et aider à structurer une conversation qui favorise la pleine participation», avance M^e Morrison.

Il faut aussi considérer la façon de s'exprimer des parties lors de la séance de médiation. La méconnaissance des éléments caractéristiques des autres cultures relatifs aux signes verbaux et non verbaux de la communication peut en effet occasionner bien des erreurs d'interprétation pouvant nuire au processus de médiation et conduire à des malentendus.

Selon différentes cultures, le silence, par exemple, peut être perçu autant comme un signe d'incompréhension ou de manque d'intérêt que comme un signe de respect ou de patience pour accorder aux autres le temps de réfléchir.

Il en va de même avec le contact visuel qui révèle lui aussi des idées différentes. «Certaines cultures associent l'absence de contact visuel à la fuite ou à la tromperie alors que pour d'autres, regarder dans les yeux est carrément irrespectueux», signale M^e Morrison.

Déterminer quelle place attribuer à l'expression des sentiments et des émotions dans le processus de médiation constitue aussi un choix culturel revenant au médiateur. Alors que d'un côté, certaines cultures sont d'avis que manifester des émotions est un signe de faiblesse, pour d'autres, l'expression des émotions traduit le niveau d'implication et la bonne foi. «Les juristes ont tendance à garder leurs émotions pour eux pour mieux se contrôler et s'assurer d'être calmes et raisonnables. Pourtant, pour certaines cultures, se faire imposer l'abstraction des émotions limite la possibilité de bien communiquer, car leur récit n'est plus authentique», observe M^e Morrison.

Les stratégies pour les surmonter

La capacité de se remettre en question et de s'intéresser aux identités des parties nécessite un engagement profond de développer une compétence interculturelle, qui lui-même est fondé sur des valeurs de «vivre ensemble», comme le respect, la flexibilité, l'empathie, la patience, l'humilité et bien d'autres. En médiation, M^e Morrison associe la compétence interculturelle à la capacité d'adopter une attitude d'ouverture et une approche constructive d'apprentissage. Cela va d'ailleurs de pair avec le développement de la justice participative qui valorise le respect et l'écoute tout en ouvrant la voie à la possibilité de s'exprimer et de choisir en toute équité et liberté.

Cependant, face aux différences culturelles, M^e Morrison remarque encore trop souvent chez les professionnels qu'ils «ont de la difficulté à se détacher du réflexe de demeurer discret et de garder une distance lorsqu'ils s'adressent à des parties. Le problème avec cela, c'est que ce que nous voyons comme une démonstration de neutralité pourrait être perçu par d'autres cultures comme un manque de compréhension ou de compassion».

Afin de contrer cette idée reçue, M^e Morrison suggère de travailler avec ce qu'elle appelle «les conversations d'apprentissage». Au premier niveau, cela s'accomplit en faisant attention aux individus et à leurs particularités, mais également aux contextes sociaux de ces mêmes gens. «En posant parfois des questions et en tentant de comprendre les différences individuelles et culturelles, les rapprochements peuvent être facilités», explique M^e Morrison. Toutefois, celle-ci sous-entend aussi par cette expression un sens plus profond. «Il ne faut pas voir une conversation comme une simple collecte de faits. Il faut prendre en compte les éléments de la conversation qui se situent au niveau des perceptions, des émotions, et des valeurs qui sont cadrées autant par des pratiques culturelles que des préférences personnelles», poursuit-elle.

Enfin, plutôt que de concentrer son énergie sur un compromis qui ne règle qu'un épisode du conflit, M^e Morrison croit qu'il est plus efficace et durable de véritablement chercher à comprendre ce qui est important pour les parties et ce qui sera pratique et accepté dans leur milieu. «Gardons en tête que lorsque la médiation est terminée et que les parties quittent la séance, elles s'en retournent dans l'environnement social et culturel qui leur est propre. Il est alors important que les parties puissent être convaincues que leur famille, leurs collègues de travail ou encore les membres de leur communauté vont les respecter après la médiation afin qu'un sentiment de justice rendue soit au rendez-vous», prévient M^e Morrison.

Voisinage, école, travail: nos réflexes identitaires et nos codes de comportement se développent partout et se transforment sans arrêt. C'est pour cette raison que M^e Morrison est d'avis que le développement législatif ne pourra jamais à lui seul répondre au besoin de la population d'établir ses valeurs en tant que société. «Les règles de droit ont tendance à cristalliser les valeurs sociales de la culture dominante. Or, si les règles qui sont développées excluent les besoins identitaires des minorités et s'éloignent de la réalité interculturelle du quotidien, elles deviennent vides de sens et cessent d'être appliquées. C'est en créant des espaces de dialogue, des structures de collaboration dans lesquels les citoyens peuvent échanger et construire entre eux, que pourra se développer la synergie nécessaire aux rapprochements et à l'établissement de valeurs communes et de codes de comportement partagés», conclut M^e Morrison. ■