



La neutralité

Pourquoi suis-je une médiatrice



Je me rappelle d'une rencontre avec un patient, appelons-le Mr G. Il avait des choses à exprimer à son référent mais ne savait pas encore très bien comment s'y prendre. Pas de griefs à déposer, mais beaucoup d'informations à transmettre. Il lui fallait juste savoir comment co-construire une relation de confiance avec le soignant. Cette rencontre fut l'occasion de ce que, dans notre jargon, nous appelons une "*médiation créatrice*" : une tentative d'élaboration d'un lien entre les parties. Je dois dire que cette forme de médiation est plutôt rare. On m'interpelle plutôt après coup, lorsque le conflit s'est installé. Alors forcément, cette médiation m'a marquée.

J'ai croisé pour la première fois Mr G. alors qu'il regardait fixement l'affiche concernant la médiation. Profitant de son intérêt manifeste pour mon service, je me suis approchée pour me présenter à lui. Bien mal m'en a pris, puisqu'il s'est agacé que je vienne déranger sa réflexion sur le contenu de l'affiche. Je le recroiserai encore plusieurs fois alors qu'il arpente lentement les couloirs du service avant qu'il finisse par se décider à venir me parler.

Une fois installé dans mon bureau, Mr G. me dira qu'il y a des choses dont il aimerait discuter en ma présence avec son référent envers lequel il n'avait aucune confiance. Quoiqu'il faille d'abord absolument régler le problème essentiel posé par mon affiche : *Pourquoi êtes-vous une médiatrice*, me demande-t-il.

J'ai vainement tenté de répondre à sa question, tantôt en évoquant le titre de ma fonction au sein de l'établissement, sa définition par la loi, un choix de vie... Mais rien ne lui a convenu, Mr G. me requestionnait "*pourquoi êtes-vous une médiatrice ?*". Un peu lasse de ne pas réussir à lui offrir la réponse qu'il attendait, je lui ai demandé ce que je pourrais "*être d'autre*". Et viendra sa réponse : « *Une médiane... mais bon je ne veux surtout pas que vous soyez une bissectrice ou une hauteur* ».

"*Ah bah voilà mon premier sac de nœuds à défaire*", me dis-je.

En réalité, la recherche du sens accordé aux mots fait partie du travail de maïeutique de la médiation. Celle-ci est d'autant plus intense en psychiatrie puisque Raison et Dérison ne font pas consensus. J'accepte donc naturellement de discuter avec lui du sens que l'on peut donner au terme en question.

Évidemment, la symbolisation sous forme d'un triangle est induite par l'utilisation du mot « médiatrice » sur l'affiche. En admettant ce référent géométrique, Mr G. perçoit trois sommets : un·e patient·e, le·a soignant·e et la guérison. Il ne me visualise pas comme troisième sommet de ce triangle, mais plutôt comme une droite à mi-chemin entre lui et son référent qui tendrait vers sa guérison, soit une médiane. Pour ceux qui se souviennent encore de leur cours de maths, c'est assez simple à comprendre. Pour les autres, je vais résumer le débat géométrique ainsi : Le rôle du médiateur·rice est-il de tendre vers les objectifs thérapeutiques fixés par les partenaires de la relation de soin ?

Quel est l'enjeu de la médiation ?

Je comprends que ce qui lie un·e patient·e et un·e soignant·e est par définition le soin (la guérison selon Mr G.). Je comprends également que le cadre de mon travail s'intègre dans le cadre de la relation soignante. Mais je pense qu'il me faut en toute occasion éviter de m'orienter vers un quelconque objectif thérapeutique. C'est d'ailleurs le fondement du principe de neutralité du médiateur·rice (être neutre consiste à ne pas vouloir tendre vers un objectif que j'estime favorable).

Aussi, très souvent, ce sont les aspects du soin qui sont à l'origine du différend exprimé par le·a patient·e : « je ne suis pas malade », « on ne s'occupe pas bien de moi », « j'ai besoin de plus/moins de médicaments »... De quel côté pourrais-je m'orienter si les parties en présence ne définissent pas le même troisième sommet ? Que puis-je savoir de plus qu'un·e patient·e et un·e prestataire ?

Cette discussion aura finalement lieu en triologue, le référent en question s'étant joint à nous. Cela fut l'occasion pour moi de rappeler qu'une médiation c'est tout simplement un espace de communication, en vue de l'établissement du lien, et ce peu importe le contexte ayant mené à la mise en relation. Moi, je n'ai fait que les accompagner en me concentrant sur le processus de reconnaissance mutuelle des parties, et ce fut à eux de définir ensemble le type de relation qu'ils souhaitent co-construire.

Mr. G. n'a finalement jamais accepté ma définition, il a d'ailleurs fini par claquer la porte. « En fait, vous ne servez pas à grand-chose ! » me criera-t-il visiblement agacé. Le plus marquant a été de voir que son référent était d'accord avec lui : Il a lui-même exprimé qu'en intervenant dans le cadre de la relation de soin, je devais moi-même m'impliquer vers une certaine visée thérapeutique. Il n'a en revanche pas eu l'indélicatesse de s'exprimer sur mon (in)utilité. Quant à moi, je me dis que mon intervention a peut-être permis un début de relation entre eux...

Ou comment se convaincre qu'on sert quand même un petit peu.