Extrait du École changer de cap

https://www.ecolechangerdecap.net/spip.php?article68

Brigitte Liatard

La médiation par les pairs : des jeunes luttent contre la violence, des adultes accompagnent

- Français - Prévention de la violence -
Date de mise en ligne : vendredi 24 juin 2011

École changer de cap

Pour une éducation à une saine gestion des conflits

"Madame, c'est vrai qu'une bombe lacrymogène dans les yeux, ça peut rendre aveugle ?"

Il est 16 h 10 dans cet établissement de la banlieue nord. La sonnerie vient de retentir et ce petit 6ème qui m'interroge cherche de l'aide. Il raconte ce camarade qui l'a menacé à la sortie du collège, mais aussi sa peur de « balancer » et sa crainte des représailles. L'affaire en est à ses débuts et sera rapidement réglée.

C'est en 1992 que, à une époque où la violence ne faisait pas la une des médias, professeure principale d'une classe de collégiens de 5ème en difficulté scolaire à Sarcelles, j'ai pris conscience que nos élèves connaissaient trop de situations douloureuses pour limiter notre travail à l'acquisition de connaissances. Le rôle de l'école ne peut plus se contenter d' enseigner des savoirs ou des savoirs faire, elle doit aussi apprendre à savoir être avec les autres, à vivre ensemble. Or cette socialisation ne s'improvise pas ; elle passe par une éducation à une saine gestion des conflits. On sait que le conflit est inévitable et qu'il fait partie de la vie quotidienne que ce soit dans le milieu professionnel ou familial, mais c'est à tort que l'on donne au terme « conflit » une connotation négative. Bien géré, il peut empêcher l'agressivité de devenir destructrice et même aider à approfondir la relation.

Aussi dès 1993, avec ma collègue Babeth Diaz qui pratiquait la médiation pénale, nous avons bâti un programme de prévention. Il s'agissait dans un premier temps de permettre aux collégiens l'acquisition de compétences psychosociales, pour aider les jeunes à développer le meilleur antidote à la violence : leur estime d'eux mêmes : Ce programme de prévention qui s'étend sur douze à quinze séances hebdomadaires s'est enrichi au fil des années mais la trame qui en est assez logique et les principaux points sont restés les mêmes. Â travers les valeurs de la non violence que sont le respect, la coopération, l'humour, la créativité... et avant d'aider les autres, les jeunes apprennent d'abord à se connaître.

Les exercices sont ludiques et variés (jeux coopératifs, enquête, questionnaires, puzzles, dessins, illusions d'optique, mises en situation...) pour qu'ils viennent avec plaisir à ces séances qui ne peuvent pas être confondues avec des cours, d'autant plus que le formateur de jeunes s'implique lui aussi dans les exercices proposés. Nous restons pendant plusieurs séances sur la connaissance de soi dont les jeunes sont très friands : il suffit de voir la façon dont ils se précipitent sur les tests dans les journaux pour adolescents, et l'école, si elle apporte une masse considérable de connaissances, ne propose une recherche sur soi qu'en classe de Terminales et avec le risque du bachotage

.

Conscientes de la faible estime d'eux mêmes de beaucoup de jeunes (j'avais été frappée de voir ceux qui remplissent une fiche en début d'année pour indiquer leurs points faibles et leurs points forts et qui écrivaient en travers de la feuille "je suis nul"), nous avons favorisé le choix de l'affirmation positive c'est à dire celui de les aider, au moyen d'exercices variés, à découvrir seul(e) et en groupe leurs qualités. Il s'agit d'une étape indispensable pour trouver les valeurs sur lesquelles prendre appui dans les conflits puis aider les autres à faire de même.

Tout en s'initiant à cette meilleure perception d'eux- mêmes et des autres, ils apprennent ensuite à repérer les violences, souvent banalisées. Puis ils observent leurs façons de réagir dans les situations difficiles, en voient les

Copyright © École changer de cap

conséquences, avantages et inconvénients. Toujours de façon ludique car il s'agit d'une découverte souvent peu agréable, ils constatent que l'on peut être deux à avoir raison, chacun ayant sa vision de la situation. L'enrichissement du vocabulaire, très apprécié par les enseignants, se fait peu à peu ; enfants et ados sont heureux de pouvoir mettre des mots sur leurs sentiments et leurs besoins. Certains nous disent même utiliser les listes de mots proposées pour leurs rédactions. Les mises en situation sur des conflits du monde scolaire contribuent à faire la distinction entre l'objet du conflit et la personne.

Les séances suivantes sont consacrées à l'écoute et à la communication. On sait que les malentendus sont à l'origine de nombreux conflits et que la communication n'est travaillée qu'en lycée, et pour ceux qui se destinent aux métiers de la vente. Un atelier de transmission d'informations autour de la rumeur, « le bouche à oreille », que vous verrez tout à l'heure dans le premier reportage, est particulièrement apprécié quel que soit l'âge.d'autant plus que la rumeur est l'une des principales causes de bagarre au collège. Enfin, le développement de la créativité fait partie des acquisitions nécessaires pour trouver d'autres issues au conflit.

Cette première partie qui correspond au développement des compétences psychosociales peut concerner toute une classe voire tout un niveau mais demande aussi une organisation bien spécifique car plusieurs exercices ne peuvent pas être pratiqués en classe entière. L'ordre présenté ici est celui choisi pour les collégiens et les lycéens ; en classe de primaire et surtout en cycle 3 où le vivre ensemble fait partie du programme d'éducation civique, nous avons opté pour un déroulement un peu différent et des outils adaptés.

Dans une dernière étape, les jeunes font l'apprentissage de la médiation par les pairs, c'est à dire de ce processus qui permet, grâce à l'intervention d'un tiers, de rétablir la communication entre les deux parties en conflit et de trouver une solution gagnant - gagnant. Les apprentis médiateurs s'initient à la restitution fidèle d'un message, à l'écoute active et à la reformulation. Savoir mettre un nom sur ses sentiments et ses émotions est également indispensable pour celui qui veut apprendre à gérer ses propres conflits et ceux des autres ; citons la remarque de cette élève de 5ème constatant, en fin d'année, qu'« elle avait appris à mieux se disputer ». Si les séances de formation à la gestion des conflits peuvent être obligatoires, celles qui concernent la préparation à la médiation sont toujours basées sur le volontariat.

Cette formation s'étale au total sur une quinzaine de séances hebdomadaires. Elle est donnée par les éducateurs (enseignants bien sûr mais aussi CPE, surveillants, personnel de santé, parents d'élèves, travailleurs sociaux...) qui ont eux -mêmes suivi un stage de trois journées au cours desquelles ils sont passés par les étapes qu'ils feront ensuite franchir aux élèves. Bien sûr la mise en place du projet et son suivi nécessitent un réel investissement de la part de l'équipe éducative qu'il fédère.

Pour reprendre l'historique de notre travail, c'est au printemps 1994 que les premiers médiateurs, des élèves de 5ème, persuadés de pouvoir aider leurs camarades comme ils l'avaient été eux- mêmes, proposèrent d'aller dans la cour, pendant la récréation, offrir leurs services, par équipe de deux ou trois et par roulement pour éviter une personnalisation de la fonction. Nous les rencontrions régulièrement en supervision et participions, à leur demande, aux médiations particulièrement complexes. Le bilan de l'année fut si positif qu'il fut décidé, à la rentrée suivante, d'élargir la formation à tous les volontaires de 5ème et que les médiateurs, passés en 4ème, voulurent rédiger une charte pour bien expliquer leur rôle.

Charte du jeune médiateur

Le médiateur à l'école est un jeune, comme vous, qui a suivi une formation lui permettant d'aider les autres à résoudre leurs conflits.

Copyright © École changer de cap

- 1/ Le médiateur n'est pas un surveillant ou quelqu'un qui vous fera des reproches. Il ne prend pas parti, ne juge pas mais vous aide à trouver une solution à vos difficultés.
- 2/ Le médiateur n'oblige personne à venir le voir mais propose son aide dans un esprit de respect mutuel.
- 3/ Le médiateur est là pour vous écouter : il s'intéresse à vos problèmes, vous donne son attention et son temps et vous demande en échange, de la bonne volonté.
- 4/ Le médiateur ne rapporte pas ce que vous lui avez dit : il est discret et a droit à votre confiance.
- 5/ Le médiateur fera le maximum pour vous aider mais ne peut pas forcément trouver une réponse à tous vos problèmes. Le médiateur n'est pas un magicien, ne lui demander pas l'impossible.

La véritable solution est entre vos mains.

Ce document est maintenant affiché dans de nombreux établissements scolaires avec les noms des jeunes médiateurs ; vous le verrez placardé sur la porte de la salle de classe, dans le reportage que nous allons regarder dans quelques instants.

Témoignages

Écoutons le témoignage de Blandine, ancienne médiatrice à Mantes et qui termine actuellement ses études de sage-femme : "J'ai gardé un très bon souvenir parce que c'était des moments assez forts ; il y avait beaucoup d'écoute, beaucoup d'amitié créée entre les médiateurs et les professeurs formateurs. Ce qui m'a paru le plus difficile c'était la première approche, se lancer dans la cour. On a fait partie des premiers médiateurs, on a lancé le logo ; le regard des autres a été assez difficile à porter, surtout après, dans la classe, on devait faire face aux moqueurs. Après c'était savoir être à l'écoute, cela peut être difficile, on n'a pas forcément envie d'entendre les autres. Il faut savoir s'écouter soi-même mais aussi écouter l'autre, car à l'adolescence on est souvent plus centré sur soi-même que sur les autres ! Cela fait faire un gros travail par rapport à soi-même. Je serais différente si je n'avais pas eu cette activité : au départ je n'étais pas à l'écoute, j'étais plutôt une meneuse. J'ai appris à prendre du recul ; la médiation m'a confortée pour aller vers l'autre, je veux faire sage-femme, c'est un métier où il y a beaucoup d'écoute... l'importance du regard. la médiation, c'est aussi ça. Cela m'aidera à comprendre certaines situations. La médiation, il y a toujours plusieurs points de vue, le regard de l'un, le regard de l'autre... nous, on est un troisième regard sur le conflit."

À l'exemple de Blandine, de nombreux anciens médiateurs manifestent leur gratitude envers les adultes qui les ont formés et gardent des liens avec eux. Car si la médiation elle-même est réalisée par les jeunes, seuls, le rôle des adultes est essentiel, aussi nous avons voulu donner à notre dernier DVD, "Mission médiation", un sous-titre clair "Des jeunes luttent contre la violence, des adultes accompagnent". Pour les adultes de l'établissement, qu'il s'agisse d'enseignants, de personnel surveillant, de santé, administratif ou de parents, l'objectif est de responsabiliser les élèves médiateurs et de les rendre progressivement autonomes tout en les sécurisant.

Dans un premier temps, il faut assurer la formation des jeunes et trouver l'horaire le plus adapté (heure de vie de classe, itinéraires de découverte, accompagnement éducatif, ateliers sur le temps de midi par exemple). Puis l'étape de l'information est essentielle, elle est à faire auprès des adultes et auprès des jeunes par tous les moyens possibles ; par exemple, de façon très officielle par le(a) principal(e) ou le(a) directeur(rice) auprès de tous les élèves avec présentation des médiateurs, ou avec passage dans chaque classe des médiateurs qui se présentent, expliquent leur rôle, éventuellement jouent une médiation, ce peut être aussi avec des affiches, panneaux,

Copyright © École changer de cap

projection.... L'organisation matérielle est également très importante avec le choix par les médiateurs de leur signe de reconnaissance (brassard, badge, trombinoscope...) et la constitution des équipes.

C'est avec la direction que sont choisis les horaires et le local qui doit être central, à proximité du bureau du CPE, si possible. Enfin, après ce lancement qui soucie souvent bien davantage les adultes que les médiateurs, l'accompagnement prend plusieurs formes : une affiche en salle de médiation précise les noms et lieux où les médiateurs peuvent trouver un adulte aidant en cas de difficulté. Une visite amicale et ponctuelle dans la cour ou dans le local de temps à autre permet de s'assurer que tout va bien. C'est parfois l'occasion pour les médiateurs de vous dire qu'ils n'ont pas de travail et qu'ils sont au chômage. Enfin, une rencontre de "supervision" tous les quinze jours fait le point : on regarde ensemble les fiches remplies par les médiateurs après chaque médiation ; les noms des médiés n'y sont pas indiqués du fait de la confidentialité mais on y voit l'origine du conflit, la façon dont la médiation s'est terminée et le degré de satisfaction des médiateurs.

Ceux-ci en quittant les médiés leur redonnent un rendez-vous quelques jours après pour faire le point sur la solution trouvée et voir si elle a été satisfaisante ou pas. Malgré la bonne volonté et la compétence de la plupart des médiateurs, tous les jeunes qui connaissent des conflits relationnels : moqueries, insultes, exclusions, ... n'acceptent pas de venir en médiation.

Il est également indispensable pour les adultes et pour les médiateurs de savoir cibler les situations qui sont du domaine de la médiation et celles qui concernent les délégués de classe, le CPE, le professeur principal, l'assistante sociale, ou le(a) psychologue. Comme dans le monde adulte, les résistances à la médiation sont nombreuses et doivent être respectées. Il est bien évident que comme il faut être volontaire pour être médiateur, il faut l'être aussi pour être médié et le rôle des adultes est essentiel pour motiver des enfants ou des adolescents à aller voir des médiateurs. Mais comme pour les médiations du monde adulte, précédemment citées, le taux de « réussite », c'est-à-dire avec écoute et avancée de la situation est d'environ 75%.

Le soutien des parents

Hormis ces témoignages personnels sur lesquels nous nous sommes penchés, l'intérêt du travail de suivi de notre association réside aussi dans la réalisation de bilans à travers des recherches universitaires, des enquêtes, des questionnaires ... Certaines structures scolaires ont adopté la médiation par les pairs depuis plus d'une dizaine d'années et notent une baisse significative des conseils de discipline et des exclusions ainsi qu'une amélioration de l'ambiance constatée par tous les acteurs de la vie scolaire. Ceci explique qu'ils restent fidèles à ce choix malgré les départs et les mutations. Le principal-adjoint d'un collège de ZEP expliquait que les parents, autrefois tentés par une demande de dérogation vers un établissement moins difficile, insistaient maintenant pour inscrire leurs enfants afin qu'ils puissent bénéficier d'une formation à la médiation.

Car les parents, parfois inquiets de la responsabilité assurée par leurs enfants, sont nombreux à en constater les bénéfices : accroissement de la confiance en soi, meilleur contrôle de l'impulsivité, baisse du nombre de disputes entre frères et soeurs. Le fait de savoir son enfant médiateur est souvent source de fierté surtout quand les résultats scolaires ne sont pas à la hauteur des espérances. La majorité se montre très favorable à la poursuite de l'expérience sentant bien ce qu'elle pourra apporter dans une vie d'adulte. Bien sur, il y a les jeunes dont les familles ne se manifestent pas et ce sont sans doute leurs enfants qui en ont le plus besoin.

L'intérêt et le soutien des parents sont peut-être d'autant plus réels qu'ils voient l'apport de la médiation et ses aspects positifs .Pourtant les obstacles sont nombreux, tant pour la mise en place que pour assurer la pérennité. Il s'agit d'une expérience exigeante car elle implique de la part des établissements scolaires un projet éducatif

Copyright © École changer de cap

ambitieux, un réel travail d'équipe, et un investissement dans la durée. Même si les textes officiels insistent sur la nécessité d' "initier les élèves à la gestion non violente des conflits (30 juillet 1987)...enseigner à apaiser un différend, à réparer une faute, à se réconcilier (initiatives citoyennes, 1997 - 1998)... éduquer au respect, conduire chaque élève vers la maîtrise de soi et le respect de l'opinion d'autrui, développer l'estime de soi, apporter un repère sur les valeurs, organiser des jeux de rôle (BO n°23, juin 1999)", la formation à la médiation et l'accompagnement des élèves demandent du temps et de l'énergie surtout la première année.

L'existence de quelques opposants chez les éducateurs peut décourager les élèves et inversement, le projet imposé par un chef d'établissement trop autoritaire peut faire les frais de relations difficiles au sein de l'établissement. Si, au fil des années, la fonction de délégué de classe a peu à peu été reconnue et la formation assurée, il n'en est pas encore de même pour celle de médiateur, même si cette reconnaissance progresse, puisque notre association Génération Médiateurs a reçu l'agrément de l'Education Nationale.

Néanmoins les heures manquent souvent pour mener à bien le projet très souvent porté par le bénévolat d'éducateurs passionnés par leur métier, l'épanouissement des jeunes, et qui allient patience, ténacité et... sens de la stratégie ! Mais tenir dans la durée n'est pas le moindre des défis et, on constate souvent un fléchissement au bout de trois ou quatre ans de fonctionnement. Les élèves médiateurs, toujours enthousiastes et prêts à relancer les adultes, se plaignent alors d'une baisse du nombre de médiations, fréquemment associée d'ailleurs aux progrès de l'ambiance évoqués plus haut. C'est une question sur laquelle nous nous penchons actuellement et c'était un des thèmes d'une des dernières rencontres de médiateurs

Car très vite les élèves médiateurs nous ont demandé, et nous en avons ressenti la nécessité, des rencontres de médiateurs pour échanger, partager les expériences, s'interroger et s'encourager. Dans un premier temps, il s'agissait d'invitations entre deux établissements voisins (dans le Val d'Oise ou dans l'Est par exemple) ou plus éloignés (Mantes et Lunel !) ce qui entraînait une préparation tout au long de l'année scolaire. Puis nous avons opté pour des rencontres plus larges dans le cadre du Salon des Initiatives de Paix organisé toutes les années paires en juin, à la Grande Halle de la Villette, à Paris, par la Coordination française de la Décennie 2001-2010 pour une éducation à la non-violence et à la paix au profit des enfants du monde.

En juin 2007, ce sont 120 élèves de 18 collèges venus de toute la France qui se sont retrouvés pendant deux jours en ateliers et en assemblée plénière au Mémorial de la Paix de Caen, sous la présidence bienveillante de notre Président d'honneur André de Peretti. Enfin, cette année nous avons fait le choix au printemps 2009 de rencontres régionales dans l'Est, le Sud-est, en Haute et en Basse Normandie et pour la région parisienne dans le lieu prestigieux de la Grande Arche de la Fraternité avec 148 enfants et adolescents médiateurs, le nombre de places étant limité. Ces rencontres qui se font dans le cadre de notre réseau, sont aussi indispensables pour nos médiateurs que pour les adultes formateurs souvent guettés par le découragement devant les obstacles et surtout le manque de temps.

Ce sont des occasions de ressourcement, comme toutes les fois que des personnalités ou des journalistes se passionnent et se penchent sur l'engagement de nos jeunes comme l'APFEN aujourd'hui à qui Génération Médiateurs et son équipe adressent tous leurs remerciements.

Mais nous savons que la médiation par les pairs répond aux besoins fondamentaux de nos jeunes, médiateurs et médiés, dont la satisfaction est nécessaire pour être heureux. Sur la pyramide des besoins, le plus élevé est la recherche d'un idéal auquel chacun aspire, quel que soit l'âge. Or la médiation scolaire par les pairs n'en est qu'à ses débuts, mais parce qu'elle donne du sens et créé des liens, elle offre aux jeunes la possibilité de répondre concrètement, chacun à son niveau, au défi lancé par l'UNESCO pour la décennie 2001 - 2010, de la construction de la paix.

Copyright © École changer de cap

Post-scriptum :

Bibliographie

- avec Babeth Diaz, *Contre violence et mal-être, : la médiation par les élèves, Nathan,* 1998.
- Co-auteur de *Ecole, changer de cap, Chronique Sociale*, 2007. Cassettes vidéo
- « *Elèves médiateurs, élèves citoyens* » présentant des médiateurs en collège avec des commentaires de André de Peretti,
- « *Avec les enfants médiateurs* » pour l'école primaire.
- « *Mission Médiation : des jeunes luttent contre la violence, des adultes accompagnen*t » qui concerne plus particulièrement les collégiens, lycéens et leurs éducateurs. (DVD)
- MédiActeurs Nouvelle Génération, 3 impasse Jean de Villiers, 95400 Villiers le Bel. Email : mediacteurs.ng@gmail.com, mediacteurs.com

Copyright © École changer de cap