



LA MÉDIATION PAR LES PAIRS



EDUQUER À LA RÉOLUTION
NON VIOLENTE DES CONFLITS
EN COLLÈGE ET LYCÉE

LA MÉDIATION PAR LES PAIRS

EDUQUER À LA RÉOLUTION NON VIOLENTE DES CONFLITS EN COLLÈGE ET LYCÉE

SOMMAIRE

Avant propos	5
Le dispositif de la médiation par les pairs	
Présentation.....	7
Spécificités de la Fédération des Aroéven	8
Protocole	10
Préparation de la mise en place du dispositif	
Analyse de la demande.....	12
Information de la communauté éducative FICHE 1	13
Constitution du groupe accompagnateur.....	14
Formation des adultes	
Objectifs	15
Représentations de la médiation FICHE 2	16
Attitudes dans la communication FICHE 3	17
Simulation de médiation FICHE 4	20
Comment bien communiquer en médiation.....	22
Plan de mise en place du dispositif dans l'établissement.....	22
Sensibilisation des élèves médiateurs	
Introduction.....	23
Exemple de séance de sensibilisation des élèves à la notion de médiation par les pairs FICHE 5	24
Recrutement des élèves médiateurs FICHE 6	25
Grille d'observation du candidat médiateur.....	26
Guide d'entretien du candidat médiateur.....	27

Formation des élèves médiateurs	
Présentation.....	28
Prise en charge des élèves.....	29
Exercice sur les représentations FICHE 7	30
Les attitudes dans la communication FICHE 8	31
Le jeu des émotions FICHE 9	35
Simulation de médiation FICHE 10	36
Grille d'observation et d'analyse d'une situation de médiation.....	36
Fiche de médiation.....	37
Mise en place, régulation et supervision du dispositif	
Lancement.....	38
Accompagnement du dispositif en milieu d'année FICHE 11	39
Accompagnement du dispositif en fin d'année FICHE 12	40
Evaluation	
Indicateurs possibles.....	41
Grille d'évaluation des compétences des adultes accompagnateurs.....	42
Grille d'évaluation des compétences des élèves médiateurs.....	43
Analyse quantitative annuelle du dispositif.....	44-45
Ressources	
Charte de l'adulte accompagnateur.....	46
Charte de l'élève médiateur.....	47
Bibliographie.....	48
Charte ministérielle.....	49





LES AROÉVEN ET LEUR FÉDÉRATION, RECONNUE D'UTILITÉ PUBLIQUE

Association éducative complémentaire de l'école publique
Mouvement d'éducation populaire
Mouvement de recherche et d'action pédagogiques
Mission de service public.

- > Habilitation à la formation BAFA/BAFD.
- > Habilitation à la formation professionnelle.
- > Acteur de l'économie sociale et solidaire.
- > Partenaire de collectifs.
- > Accompagnement des jeunes dans leur devenir, scolaire, professionnel et citoyen.
- > Formation dans et hors l'école.
- > Développement de formations pour des acteurs de la communauté éducative.
- > Organisation de centres de vacances, de centres de loisirs, de classes de découvertes et de séjours d'intégration.
- > Organisation de colloques et de séminaires.
- > Edition d'outils et de supports pédagogiques.

Les Aroéven sont présentes dans chaque Académie et Région (voir p 51).

Mieux nous connaître

www.aroeven.fr

www.bafabafd.aroeven.fr

www.vacances-aroeven.fr



COMITÉ ÉDITORIAL

Directeur de la publication : Rémy Sueur
Coordinateur du numéro : Corinne Nonin
Pascale Durand, chargée de communication, Fédération des Aroéven-Foéven
Isabelle Gonne, chargée de formation et de recherche, Fédération des Aroéven-Foéven
Hugues Muller, directeur Aroéven-Alsace
Corinne Nonin, directrice Aroéven Rouen-Haute-Normandie
Alain Picquenot, rédacteur en chef de « la revue Foéven, ressources éducatives »

Création et réalisation de la maquette : www.eolica.fr
Illustration couverture : www.eolica.fr
Crédits photos : 123 RF
Imprimerie : Offset Impression
Novembre 2015 – Talents éducatifs-Fédération des Aroéven- Foéven
Fédération des Aroéven-Foéven, 67 rue Vergniaud-porte L – 75013 Paris

AVANT PROPOS

Je l'avoue, j'ai été longtemps réticent devant la « médiation par les pairs ». J'avais vu des expériences où les adultes ne maîtrisaient pas le dispositif et, en fait, abandonnaient les élèves médiateurs plus qu'ils ne les aidaient à devenir autonomes. Les effets observés n'étaient pas ceux recherchés.

Le dispositif mis en place par l'Aroéven de l'académie où j'exerçais, Rouen, m'a fait changer d'avis. Personnels et parents formés, élèves eux-mêmes formés, autonomes et sécurisés par les adultes, petits conflits régulés voire réglés, confiance partagée par les acteurs, quels que soient leurs statuts et, finalement, collègues sceptiques devenus, a minima, d'une neutralité bienveillante. Tout cela n'était pas le fruit du hasard. A cette évolution, je vois aujourd'hui, au moins trois explications :

L'analyse de la situation de l'établissement lorsqu'une demande est adressée à l'Aroéven.

Enseignants divisés, relations difficiles entre la direction et les professeurs, tensions vives avec les partenaires... Est-ce le bon lieu pour mettre en place un dispositif ? Parce que la médiation n'est pas une potion magique, les Aroéven ont appris à dire « non », et il faut les en féliciter car l'opération est toujours difficile, même si elles savent proposer des pistes qui peuvent améliorer l'existant et « préparer le terrain ».

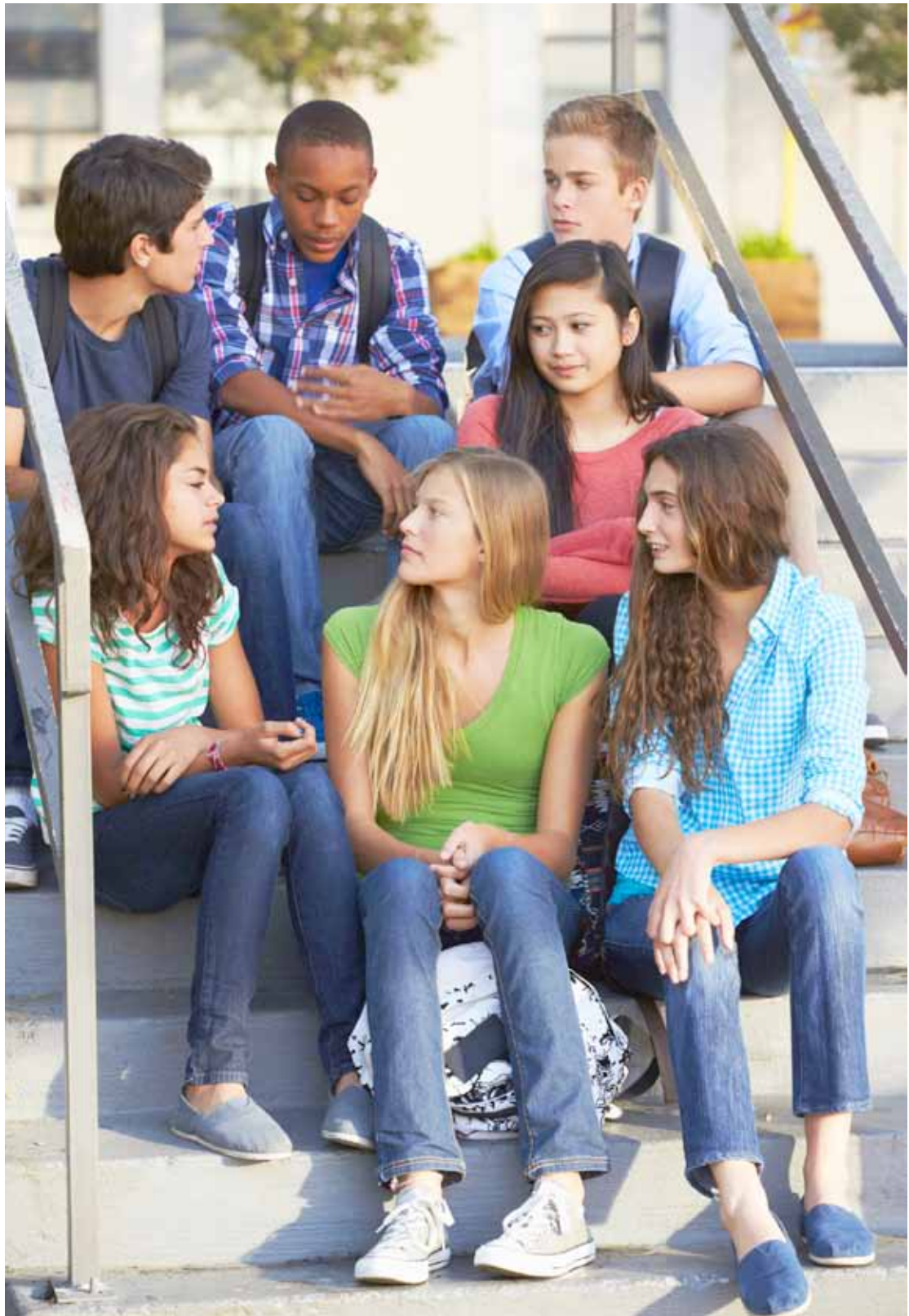
La mise à disposition des équipes (car le mot « équipe » est alors pertinent) de fiches-outils et de fiches-procédures pour détailler, préciser, expliciter, faire partager « qui fait quoi à quel moment dans l'action », qu'il s'agisse des élèves ou des accompagnateurs. "Le diable se cache dans les détails", dit la sagesse populaire, c'est encore plus vrai dans les innovations ! Il se cache surtout dans le manque d'explicitation, avec ce que le phénomène entraîne de non-dit, de malentendu et d'in-entendu.

La supervision de l'action dans la durée par l'Aroéven. Quelle que soit la rigueur (intellectuelle et morale) des acteurs, inévitablement, des implicites s'installent, des dérives, même légères, apparaissent, des interprétations divergent. Tout simplement : le temps manque, la vie quotidienne est là, des acteurs ont été mutés, des nouveaux n'ont pas bénéficié d'une « vraie » formation... Les formateurs de l'Aroéven doivent re-définir la philosophie, re-préciser le cadre, re-vitaliser la cohérence et la cohésion du groupe en projet en respectant son autonomie. Les mêmes acteurs agissent de la même façon, dans le même esprit, à l'égard des élèves et, en premier lieu, des élèves médiateurs.

La démarche est ambitieuse. Les réussites montrent des établissements sereins, des élèves engagés, des accompagnateurs (de multiples statuts) qui savent soutenir les élèves médiateurs, tout en leur laissant une large autonomie. Bref, elle est efficace. Elle l'est encore plus quand elle s'inscrit dans la culture de l'établissement et dans sa politique éducative. La médiation par les pairs aide au développement de l'autonomie des élèves. Elle trouve son sens dans leur mise en situation de responsabilité. Elle leur permet d'apprendre à répondre des conséquences et des effets de leurs actes. Elle trouve à son tour son sens dans le fonctionnement des collectifs qui constituent la vie d'un établissement scolaire. C'est ainsi que, dans l'action et dans la réflexion, dans le jeu de l'individuel et du collectif, dans l'ici-maintenant de l'établissement, ceux qui accompagnent les élèves médiateurs contribuent à préparer les citoyens de demain.

Alain Picquenot

Inspecteur d'académie, inspecteur pédagogique régional (honoraire) Etablissements et vie scolaire
Rédacteur en chef de *La revue Foeven. Ressources éducatives*



DISPOSITIF

PRÉSENTATION

La finalité du dispositif est d'accompagner les collèges et lycées à développer un projet d'éducation à la résolution non violente des conflits pour les élèves, par les élèves.

La médiation par les pairs est un dispositif de responsabilisation des élèves dans la gestion des petits conflits.

L'idée est de proposer une séance de médiation à deux élèves en conflit (vol de petit matériel, rumeur dans la cour ou sur les réseaux sociaux, bousculade, insulte, petite bagarre). Les séances de médiation, animées par deux élèves médiateurs, ont lieu généralement le lendemain du conflit. Un adulte accompagnateur se trouve toujours à proximité de la salle de médiation.

Les élèves médiateurs sont formés à mener des séances de médiation fondées sur la parole et l'écoute pour trouver une solution au conflit.

Les objectifs

- Instaurer la parole comme mode alternatif de résolution des conflits.
- Apaiser le climat scolaire.
- Prévenir les gros conflits et les situations de harcèlement entre élèves grâce au traitement des petits conflits par les pairs.
- Responsabiliser et impliquer les jeunes dans leur établissement et leur parcours scolaire.
- Améliorer les relations entre adultes et jeunes grâce à un travail sur un projet commun.
- Valider des items du socle commun de connaissances, compétences et cultures.

Des préalables

La mise en place de la médiation dans les établissements nécessite quelques préalables :

- La volonté de l'équipe de direction.
- L'adhésion globale des adultes de l'établissement.
- L'inscription du dispositif dans le projet d'établissement et le vote du Conseil d'administration.
- Une équipe d'adultes accompagnateurs pluri-catégorielle engagée dans le projet. Les parents sont intégrés dès le lancement du dispositif ou ultérieurement selon les contextes. L'équipe est construite après la première séance de sensibilisation de l'équipe éducative.

La formation des adultes engagés dans le projet et des élèves médiateurs est incontournable.

Les étapes de mise en place d'un dispositif de médiation par les pairs

- Rencontre entre l'Aroéven et l'équipe de direction.
- Sensibilisation du personnel de l'établissement.
- Constitution d'une équipe pluri-catégorielle d'adultes accompagnateurs.
- Formation de l'équipe d'adultes.
- Sensibilisation de toutes les classes (par les adultes la première année, par les élèves médiateurs à partir de la deuxième année).
- Recrutement des élèves médiateurs.
- Formation des élèves médiateurs en co-formation construite et animée par l'équipe d'adultes accompagnateurs et un intervenant Aroéven.
- Mise en place des séances de médiation.
- Des réunions de régulation internes à l'établissement.
- Une réunion de régulation supervisée par l'association.
- Une réunion de bilan de fin d'année animée par un intervenant Aroéven.

SPÉCIFICITÉS DE LA FÉDÉRATION DES AROÉVEN

La Fédération des Aroéven, Mouvement de recherche-action en pédagogie, propose des actions étayées par des recherches-actions nationales et européennes, en lien avec des enseignants chercheurs spécialistes.

Le Mouvement répond au principe d'éducation permanente. A ce titre, nous organisons des formations, des échanges et des analyses de pratiques, annuellement dans le cadre du développement professionnel des intervenants Aroéven au niveau régional comme national.

L'ancrage territorial des associations permet d'installer le dispositif sur un territoire : formation conjointe école-collège, collège-lycée, prise en compte de la médiation par les pairs dans le Projet Educatif de Territoire (PEDT)... pour une prise en charge de l'élève dans sa globalité.

L'Aroéven accompagnatrice toute l'année.

La mise en place d'un dispositif, tel que la médiation, nécessite pour son bon fonctionnement un regard extérieur. L'intervenant de l'Aroéven participe au dispositif et le supervise : les échanges portent sur la mise en œuvre, les adaptations, les éventuelles difficultés voire sur les résistances rencontrées. L'intervenant de l'association forme les adultes accompagnateurs et intervient dans la formation des élèves. Dans cet esprit, un livret est remis à chaque élève-médiateur.

L'intervenant est disponible toute l'année pour répondre aux questions et accompagner l'équipe de pilotage si besoin. Son implication reste nécessaire au-delà de l'année de lancement.

L'Aroéven ne cherche pas à imposer son projet dans l'établissement. Elle privilégie une assimilation du projet par les équipes, afin qu'il s'intègre, progressivement, dans la culture de l'établissement.

Une nécessaire posture éthique.

Une réflexion éthique est nécessaire de la part des adultes accompagnateurs, surtout vis-à-vis d'un projet qui place les élèves en situation de responsabilité. Les adultes déterminent si la séance de médiation aura lieu. Cette responsabilité relève d'une capacité, pour les adultes référents, à analyser une situation de conflit et à bien maîtriser le dispositif.

A QUOI SERT LA MÉDIATION ?	A QUOI CELA NE SERT PAS ?
Résolution de petits conflits entre les élèves : vol de petit matériel, rumeur, bousculade, insulte, petite bagarre. Pour les élèves, il s'agit : <ul style="list-style-type: none">- d'apprendre à devenir responsables de leurs paroles et de leurs actes,- de distinguer l'acte et la personne,- de pratiquer l'écoute active et empathique ainsi que de développer le respect mutuel,- d'apprendre à créer de nouvelles relations entre eux et avec les adultes.	Gérer des conflits plus graves : violence, racket Faire parler un élève qui ne le souhaite pas. Analyser une situation supposée grave par les adultes. Selon la Charte ¹ , nous devons veiller à ce que la médiation par les pairs ne soit pas au service de : <ul style="list-style-type: none">- supprimer ou régler des conflits importants,- transformer les jeunes médiateurs en modèles,- s'immiscer dans la vie intime des jeunes,- remplacer la sanction,- se substituer aux adultes.

1- Charte qualité médiation par les pairs pour les intervenants dans les écoles, collège, lycées. Délégation Ministérielle chargée de la prévention et de la lutte contre les violences en milieu scolaire. Août 2013.

Le dispositif vise la responsabilisation des jeunes et non une sur-responsabilisation. A ce titre, les élèves formés ne traitent jamais les conflits le jour même. Les adultes accompagnateurs effectuent une sélection des conflits qui peuvent être pris en charge par des élèves dans le cadre d'une séance de médiation. Les élèves médiateurs ne sont pas stigmatisés par des signes de reconnaissance : pas de gilet jaune, pas de badge, pas de casquette. Un élève médiateur reste un élève comme les autres. Il n'intervient pas dans la cour ou dans les couloirs.

Lors du lancement de l'action, l'intervenant incite les établissements à constituer un groupe d'adultes accompagnateurs pluri-catégoriel : enseignant, conseiller principal d'éducation, personnel administratif, personnel médico-social, personnel de service. Les parents ont toute leur place dans le projet. Leur participation peut être envisagée progressivement. Les parents des élèves médiateurs signent une autorisation pour la participation de leur enfant au projet.

DÉFINIR LA MÉDIATION

La médiation par les pairs en milieu scolaire est un processus qui permet de trouver des solutions pacifiques au règlement de petits conflits entre élèves (Bonafé-Schmitt, 2000), le conflit étant ici entendu comme une forme originale, sinon paradoxale, de négociation (Bourque et Thuderoz, 2002).

Michèle Guillaume-Hofnung propose quant à elle une définition plus large qui dépasse le cadre de l'école. Selon elle, la médiation correspond à « un processus de communication éthique reposant sur la responsabilité et l'autonomie des participants, dans lequel un tiers – impartial, indépendant, neutre, sans pouvoir décisionnel ou consultatif, avec la seule autorité qui lui reconnaissent les médiateurs – favorise, par des entretiens confidentiels, l'établissement, le rétablissement du lien social, la prévention ou le règlement de la situation en causes. »

CONDETTE-CASTELAIN S., HUE-NONIN C., *La médiation par les élèves, Enjeux et perspectives pour la vie scolaire*, CANOPE Editions, Dijon, 2014.



Intervention	Intervenants	Objectifs	Modalités	Public	Fiches
Rencontre entre Aroéven et l'équipe de direction	Aroéven	Présenter le projet et les conditions nécessaires à sa mise œuvre.	Cette rencontre cherche à favoriser une meilleure connaissance du projet, de ses conditions, de ses intervenants. L'Aroéven et l'établissement échangent aussi sur l'origine de la demande et le climat scolaire.	Équipe de direction	Analyse de la demande
Réunion d'information	Aroéven	Présenter le projet Échanger sur le sens et l'intérêt d'inclure un tel projet dans celui de l'établissement.	Sensibilisation de la communauté éducative au dispositif. Présentation des modalités de mise en œuvre et des évolutions pour l'établissement.	Chef d'établissement, CPE, Enseignants, tous personnels, parents.	Information de l'équipe éducative, des parents FICHE 1
Constitution du groupe d'adultes accompagnateurs	Équipe de l'établissement	Constituer le groupe d'adultes accompagnateurs pluri-catégoriel.	Recrutement interne à l'établissement des adultes volontaires pour accompagner le dispositif. Nommer les deux pilotes du projet.	Groupe d'adultes accompagnateurs.	Constitution du groupe adulte accompagnateur.
Formation du groupe d'adultes accompagnateurs	Aroéven	Transmettre des connaissances sur les notions de conflit et de harcèlement pour mieux apprendre à les repérer. Former l'équipe aux méthodes et aux techniques de médiation. Préparer la sensibilisation dans les classes. Préparer la formation des élèves médiateurs. Former le groupe adulte à accompagner les élèves médiateurs.	Travail sur les notions : conflit, harcèlement, médiation, les attitudes en communication, le concept d'écoute active. Sensibilisation aux compétences psychosociales, aux représentations. Réflexion sur le contenu des interventions dans les classes et sur la formation des élèves médiateurs. Organisation logistique.	L'équipe des adultes accompagnateurs	Formation des adultes FICHES 2, 3 ET 4
Sensibilisation auprès des élèves	Équipe adulte	Sensibiliser et présenter le dispositif dans les classes.	L'équipe adulte construit cette sensibilisation pendant la formation. Appel à candidature auprès des élèves.	Les élèves	La sensibilisation des élèves FICHE 5
Recrutement des élèves médiateurs	Équipe adulte et Aroéven	Organiser le recrutement des élèves médiateurs.	Exercices d'observation par les candidats et formulation d'une candidature. Entretiens de motivation. Choix des médiateurs par l'équipe adulte accompagnatrice.	Les élèves médiateurs	Recrutement des élèves médiateurs FICHE 6

Formation des élèves médiateurs	Groupe adulte avec l'Aroéven	Former les élèves à devenir des médiateurs. Transmettre aux élèves des connaissances et des pratiques nécessaires pour mener des séances de médiation.	Présentation générale de la médiation par les pairs. Sensibilisation à la notion de conflit, aux attitudes en communication, à la posture du médiateur. Travail sur le protocole d'une séance de médiation.	Les élèves médiateurs	La formation des élèves médiateurs FICHE 7, 8, 9 ET 10
Lancement et mise en place médiateurs	Groupe adulte avec les médiateurs	Débuter les séances de médiation dans l'établissement.	Organisation des séances de médiation, choix des créneaux: lieu, horaire, prise de rendez-vous, choix des adultes accompagnateurs de permanence. Information dans l'établissement et communication.	Les adultes et tous les élèves de l'établissement	Lancement et mise en place de la médiation dans l'établissement
Régulation (s)	Équipe adulte Élèves médiateurs	Permettre à l'équipe adulte/élève de se retrouver. Repérer les dysfonctionnements et les bons fonctionnements pour des ajustements.	L'équipe adulte organise des temps entre les adultes et les élèves. Faire un point d'étape du projet. Échanger sur les difficultés de mises en œuvre et trouver ensemble des solutions. Faire vivre le groupe de médiateurs dans l'établissement. Définir avec l'équipe la suite du projet.	Adultes accompagnateurs et élèves médiateurs	Régulation et supervision FICHE 11
Supervision	Aroéven	Permettre à l'équipe adultes/élèves de se retrouver. Repérer les dysfonctionnements et les bons fonctionnements pour des ajustements.	La présence d'un intervenant de l'Aroéven permet au groupe d'avoir une autre approche de l'analyse de ses pratiques.	Équipe adulte accompagnateur Élèves médiateurs	Régulation et supervision FICHE 11
Bilan - Évaluation	Aroéven	Accompagner l'équipe d'adultes accompagnateurs et les élèves médiateurs à construire un bilan de l'année de médiation. Envisager la suite du projet.	Travail à partir de l'évaluation structurée en début d'année par l'équipe de pilotage. Le bilan se fait avec l'équipe de pilotage dans un premier temps. Puis, avec les médiateurs.	Équipe de pilotage Élèves médiateurs	Accompagnement du dispositif en fin d'année FICHE 12

PRÉPARATION DE LA MISE EN PLACE DU DISPOSITIF

ANALYSE DE LA DEMANDE

La rencontre entre l'Aroéven et un établissement est un moment important du processus. Formuler une demande n'est pas un acte neutre, il relève d'une histoire, d'un besoin, d'attentes et de représentations. Le premier travail de l'intervenant de l'Aroéven est d'analyser la demande qui lui est faite pour construire une démarche adaptée. Dans le cas de la médiation par les pairs, cette étape revêt une importance particulière. En effet, les établissements peuvent souhaiter la mise en place de ce dispositif pour des raisons très différentes. Par exemple :

- dans des établissements qui ne connaissent pas de difficultés particulières, la médiation est perçue comme un levier pertinent pour développer l'autonomie des élèves,
- dans le cas d'établissements où la vie scolaire est perturbée, la médiation est pensée comme un dispositif d'éducation à la résolution non violente des conflits.

Une demande d'intervention relève de logiques singulières qui vont nécessiter à la fois une analyse de la pertinence du projet au regard du contexte et une réflexion sur son adaptation.

La rencontre entre l'association et l'équipe de l'établissement est l'objet de plusieurs attentes. Il est nécessaire pour l'intervenant de chercher à connaître :

- qui est à l'origine de la demande : le chef d'établissement ? Le CPE ? Les parents d'élèves ? Un enseignant ?
- quel accueil a reçu cette idée auprès de l'équipe de l'établissement : positif ? Négatif ? Des réticences ? Elle n'est pas au courant ?...

D'autres informations peuvent éclairer l'intervenant de l'Aroéven dans l'accompagnement et la préparation du projet :

- la qualité du climat scolaire,
- l'existence de projets sur le climat scolaire,
- la présence d'associations dans l'établissement,
- la question du financement du projet,
- les réactions possibles au Conseil d'administration...

Le bilan de cette rencontre permet à l'Aroéven de prévoir les modalités de présentation du projet à la communauté éducative. L'association présente, par la suite, à l'établissement les modalités et l'engagement nécessaire à la mise en place du dispositif.

INFORMATION DE LA COMMUNAUTÉ ÉDUCATIVE

Finalité

La médiation par les pairs est un projet qui engage l'ensemble de la communauté éducative. A ce titre, il est nécessaire d'organiser une rencontre entre l'Aroéven, l'équipe de l'établissement et les parents pour interroger, collectivement, leur engagement à faire vivre un tel dispositif avec les élèves.

Objectifs

- Présenter le projet à l'équipe éducative.
- Présenter les principaux constituants et enjeux de la médiation par les pairs.
- Initier une réflexion et un débat au sein de l'établissement.
- Permettre à l'équipe éducative de se décider à s'engager dans le projet.

Déroulement

L'Aroéven organise une réunion de sensibilisation au projet pour la communauté éducative (personnels de direction et administration, personnels de vie scolaire et plus particulièrement le CPE de l'établissement dont le rôle sera central dans le bon fonctionnement du projet, personnels enseignants, personnels en charge des services dans l'établissement, parents d'élèves). La durée aura été convenue entre l'Aroéven et l'équipe de direction lors de l'analyse des besoins (Cf. fiche 1).

L'intervenant de l'Aroéven présente le dispositif globalement (le projet, ses fondements, ses enjeux et ses grands axes). Il animera, par la suite, un temps d'échanges et de questions pour répondre aux interrogations et observations des participants de la réunion.

L'engagement des adultes est l'une des conditions de la réussite du projet. C'est pourquoi cette importante réunion d'information amorce la constitution de l'équipe d'adultes accompagnateurs.

Conclusion

Les participants doivent connaître les grandes étapes du projet et avoir conscience des enjeux pour l'établissement, les élèves et eux-mêmes.

Ce dispositif, en plus d'être un projet qui vise directement la résolution non violente des petits conflits entre élèves, s'inscrit dans le cadre d'une éducation à apprendre à vivre ensemble. « Parce qu'il se déploie dans le cadre scolaire, il vise plusieurs objectifs majeurs : développer très tôt une vigilance contre toutes les formes d'intolérance et de rejet d'autrui, apprendre à communiquer avec des mots en construisant un sens partagé, trouver des solutions de conciliation, voire de réconciliation en cas de conflit, diffuser une culture de la paix, et vivre durablement en harmonie ».

2- Une vidéo est disponible sur le site Eduscol : <http://eduscol.education.fr/cid73610/guide-sur-le-climat-scolaire-et-mediation-par-les-pairs-a-l-ecole-primaire.html>

3- CONDETTE S., « Médiation par les pairs et vivre ensemble », in *La médiation par les pairs ; Un projet éducatif*, Non-violence Actualité, N°331, Novembre – Décembre 2013.

CONSTITUTION DU GROUPE ADULTE ACCOMPAGNATEUR

Chaque adulte participant à cette réunion d'information peut devenir un adulte accompagnateur. Il est important de veiller au caractère pluri-catégoriel du groupe, dimension qui présente de nombreux atouts. Elle permet de diversifier les interlocuteurs des élèves, favorise la mise en place de séances de médiation dans tous les temps de l'enfant et permet à la communauté éducative de partager un projet avec les élèves. Ne pas hésiter donc à construire ce projet avec tous les adultes de l'établissement, parents compris.

Pour assurer la pérennisation du dispositif de médiation, il est nécessaire de construire une équipe d'adultes accompagnateurs soudée. Tout au long de l'année, les contacts formels et informels entre les différents membres de l'équipe d'adultes participent largement à la qualité du projet. L'équipe doit vivre et communiquer pour permettre aux personnes impliquées de travailler

la dynamique du projet. De plus, l'implication de chacun permet d'étayer les actions des pilotes de ce dispositif qui agissent dans l'établissement en faveur du bon fonctionnement de la médiation par les pairs.

En effet, il est conseillé de désigner deux pilotes dans l'équipe d'adultes accompagnateurs. Ils peuvent se répartir les tâches (comme présentées ci-dessous) ou le temps selon l'organisation de la semaine. L'important est que les élèves médiateurs aient un adulte référent disponible chaque jour dans l'établissement.

Un pilote chargé de la prise des rendez-vous de médiation (cahier de rendez-vous, carton d'invitation en médiation pour les élèves en conflit et pour les élèves médiateurs, classeur avec les documents relatifs au dispositif). Ce travail peut aussi se faire en équipe. Par exemple, lorsque le CPE est pilote, il peut organiser toutes les tâches évoquées précédemment avec l'équipe d'assistants d'éducation. Les documents relatifs au dispositif de médiation par les pairs doivent être consultables par l'ensemble des acteurs (élèves médiateurs et adultes accompagnateurs).

Un pilote est chargé d'organiser les temps de formation des élèves médiateurs et de veiller à la tenue des réunions de supervision. Ce pilote a la tâche d'organiser, avec l'équipe de direction, la présence des adultes accompagnateurs lors des séances de formation. Lorsqu'il est difficile de négocier la présence des adultes sur toute la durée de la formation des élèves médiateurs, il est possible de répartir la présence des adultes sur des demi-journées de formation. A partir de la deuxième année, un groupe issu de l'équipe d'adultes accompagnateurs (composé d'au minimum trois adultes) peut assurer la formation des élèves médiateurs.



FORMATION DES ADULTES

Nous vous proposons un cadre général d'organisation d'une formation pour adultes à la médiation par les pairs. Vous y trouverez les éléments qui vous permettront de vous projeter dans le dispositif de médiation : des exercices sur le cadre protocolaire, sur la posture du médiateur... Les éléments théoriques sont absents, hormis les attitudes de Porter. Les chartes de l'adulte accompagnateur et de l'élève médiateur, qui font partie intégrante du contenu de la formation, sont disponibles dans le chapitre « ressources ».

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Transmettre des connaissances sur les notions de conflit et de harcèlement pour mieux apprendre à les repérer.
- Former l'équipe aux méthodes et aux techniques de médiation.
- Préparer avec l'équipe la sensibilisation des élèves dans les classes.
- Préparer avec l'équipe la formation des élèves médiateurs.
- Former le groupe adulte à accompagner les élèves médiateurs.

Inscrire un établissement dans une démarche de médiation par les pairs nécessite que des membres de la communauté éducative s'engagent dans un projet de formation continue. L'équipe adulte accompagnatrice doit maîtriser le dispositif, les connaissances associées, les modalités d'organisation et d'évaluation du projet. Cette équipe doit être en mesure de former et d'accompagner l'équipe de médiateurs tout au long de la première année et au-delà. L'intervenant de l'Aroéven accompagne l'équipe progressivement vers l'autonomie dans la réalisation de ce projet. L'Aroéven reste cependant disponible et répond aux demandes de l'équipe.

L'Aroéven présente à l'établissement les modalités et l'engagement nécessaires à la mise en place du dispositif. La première année, l'intervenant forme l'équipe adulte accompagnatrice aux :

- connaissances fondamentales : le conflit, le harcèlement, l'écoute active, l'empathie, les émotions, les attitudes en communication,

- dispositif en lui-même : ses fondements, ses étapes, ses valeurs éducatives,
- rôles des adultes accompagnateurs : leurs tâches, leurs responsabilités, les modalités d'accompagnement des élèves médiateurs, l'analyse des petits conflits traités par la médiation, l'animation du projet pour sa bonne intégration dans la vie de l'établissement, aux postures éducatives nécessaires à la mise en œuvre du projet, à la formation des élèves médiateurs, aux modalités d'évaluation possibles du projet.

L'intervenant de l'Aroéven forme les élèves médiateurs avec l'équipe de l'établissement. La formation est construite et animée ensemble. Ce travail coopératif s'inscrit dans la démarche de formation des adultes de l'équipe référente de l'établissement : formation aux méthodes actives, aux pratiques coopératives, à l'éducation au mieux vivre ensemble.

L'intervenant de l'Aroéven assure un suivi de l'équipe dans la conduite de son projet jusqu'à ce qu'elle soit en mesure de prendre en charge le dispositif de manière autonome et selon les principes éducatifs, éthiques et déontologiques adaptés. Il est important de noter qu'un établissement ne peut pas se lancer seul dans cette aventure, sans être accompagné dans un projet aussi complexe que la médiation par les pairs. Pour les personnes engagées dans l'action, il est nécessaire de participer à une formation qui doit être construite par un tiers neutre dans la perspective d'un accompagnement.

REMARQUE

Tous les outils de formation mis au point par les Aroéven ne sont pas présentés dans cette publication. Le choix a été fait de ne publier que les outils considérés comme spécifiques à ce projet, notamment, les outils du quotidien. N'apparaissent pas les outils « transversaux » utilisés pour construire le groupe et des jeux favorisant l'expression de soi pour une meilleure connaissance de soi.

FICHE 2

REPRÉSENTATIONS DE LA MÉDIATION

Finalité

Proposer aux adultes de l'établissement d'interroger leurs représentations de la médiation par les pairs.

Objectifs

- Définir les représentations du rôle de médiateur.
- S'accorder sur les attentes des adultes accompagnateurs par rapport aux élèves médiateurs.
- Penser les atouts et les inconvénients de la mise en place de la médiation scolaire dans un établissement.
- Anticiper les difficultés éventuelles pour prévenir les blocages.

Déroulement

- Première étape

Les adultes répondent à cinq questions individuellement sur des feuilles de couleurs différentes :

- Pour moi, la médiation, c'est :
- Pour moi, la médiation, ce n'est pas :
- Ce qui m'intéresse dans la médiation :
- Ce qui me fait peur dans la médiation :
- Les questions que je me pose sur la médiation.

- Deuxième étape

Les adultes se répartissent en groupes. Chaque groupe choisit une question et, à partir des réponses de chacun, réfléchit à une proposition de synthèse sous forme libre pour l'ensemble du groupe (schémas, textes, dessins...).

- Troisième étape

Un débat sur chaque thématique s'engage en plénière.

Conclusion

Cette séance doit aboutir à un accord sur la mise en œuvre du projet proposé par l'intervenant de l'Aroéven dans le contexte spécifique de l'établissement. Elle doit permettre à l'équipe adulte d'éclaircir le projet, ses fondements, ses objectifs et ses modalités.

ATTITUDES DANS LA COMMUNICATION

Finalité

Aborder la complexité des situations conflictuelles et des réponses possibles à ces situations.

Objectifs

- Élaborer une réflexion collective sur les attitudes des personnes face à une situation conflictuelle.
- Construire une posture et des compétences en communication.
- Connaître et maîtriser les compétences demandées aux élèves médiateurs.
- Être capable d'accompagner les élèves à connaître et comprendre les règles de la médiation.

Déroulement

La séance est à structurer en fonction du groupe adulte (sa taille, sa composition, sa connaissance du thème).

Les attitudes selon Porter

- Première étape

Quatre situations de médiation sont présentées aux adultes accompagnateurs accompagnées de réactions de médiateurs. Chaque proposition correspond à l'une des attitudes décrites dans la grille de Porter. Les adultes sont invités à associer la réponse donnée par l'élève médiateur à l'attitude décrite dans la grille de Porter (décision, évaluation...).

- Seconde étape

Un tour de table est effectué afin de connaître les réponses données par les participants pour chaque item. Un débat s'engage sur les réactions de chacun face au conflit, les difficultés que l'on peut rencontrer pour rester neutre, pour ne pas envenimer les situations et aller vers la recherche d'une solution.

Conclusion

La séance permet à l'équipe des adultes accompagnateurs d'identifier les compétences attendues des médiateurs. Ainsi, elle ouvre la voie à la construction de la formation à destination des élèves. L'intervenant de l'Aroéven accompagne les adultes de l'équipe dans une réflexion sur la communication et sur les préjugés. Il n'existe pas de bonnes ou de mauvaises postures mais, pour une médiation réussie, il est nécessaire de respecter un protocole et, dans ce cadre, des formulations sont plus efficaces que d'autres.

Les attitudes de Porter

E. H. Porter a défini six attitudes dans la communication entre deux interlocuteurs. Ces attitudes constituent une typologie générale des interventions verbales que l'on peut proposer dans une situation de communication. Chaque attitude décrite par Porter induit des comportements différents chez l'interlocuteur concerné. Leur connaissance favorise la qualité des entretiens.

ATTITUDES	DÉFINITION DE L'ATTITUDE
DECISION	Il décide de ce que l'autre doit dire ou faire. Il lui impose une relation autoritaire et le guide par des conseils ou des solutions : « Y a qu'à », « Il faut que », « Vous devez »
EVALUATION	Il se pose en censeur, par exemple : en imposant un point de vue « expert ». Il approuve ou désapprouve : « J'estime que », « à mon avis », « tout bien pesé »
INTERPRETATION	Il déforme ce que dit l'autre pour le faire entrer dans son cadre de référence, il lui explique « son cas » : « Vous dites cela, en réalité, je sais pourquoi »
ENQUETE	Il pose des questions pour faire préciser tel ou tel point qui l'intéresse et l'oriente dans un sens différent : « Pourquoi, où, comment »
SOUTIEN	Il compatit. Il cherche à consoler, à encourager, mais sans même savoir ce que veut l'autre réellement : « Ne vous en faites pas, je vais vous aider »
COMPREHENSION	Il écoute. Il attend que l'autre se soit exprimé avant de reformuler. Il veut comprendre son problème de l'intérieur : « Je vous en prie, parlez ». Il laisse place aux silences

Elias Hull Porter est un psychologue américain né en 1914 et mort en 1987. Il a établi une classification des attitudes en entretien. Selon lui, la connaissance de ces attitudes et la formation des personnes appelées à mener des entretiens favorisent la conduite efficace de séances. Il s'agit essentiellement de permettre à l'autre de s'exprimer, et dans ce but, d'éviter les blocages et les conflits. Son approche est centrée sur la personne, elle met en valeur l'empathie et la non-directivité. L'interviewer ne dirige pas l'entretien, il fait en sorte que l'interviewé déroule sa logique propre, il s'y adapte, il favorise son expression. Il a contribué à enrichir les réflexions de Carl ROGERS (1902-1987), psychologue américain, sur le développement personnel.

EXERCICE SUR LES ATTITUDES DANS LA COMMUNICATION

A partir de ces situations, définir, pour chaque proposition, quel type d'attitude est engagé.

Robert et Albert ont eu un conflit. Lors de l'entretien individuel avec Robert, ce dernier reproche à Albert d'avoir insulté sa mère.

- 1 – S'il insulte encore ta mère, ne lui réponds pas, ça ira mieux.
- 2 – Pourquoi te mets-tu en colère lorsqu'on insulte ta mère ?
- 3 – Si j'ai bien compris, les insultes faites sur ta mère te touchent beaucoup.
- 4 – Ne t'inquiète pas, souvent les élèves s'insultent entre eux.

Mathilde et Aïssam ont eu un conflit. Lors de l'entretien individuel avec Mathilde, celle-ci accuse Aïssam de toujours copier sur elle en mathématiques.

- 1 – A mon avis, tu devrais lui demander pourquoi il se comporte ainsi avec toi.
- 2 – Tu n'es pas contente parce qu'Aïssam n'arrête pas de copier sur toi.
- 3 – Sais-tu pourquoi Aïssam copie toujours sur toi en mathématiques ?
- 4 – Moi, je ne serais pas fier/fière de ne pas apporter d'aide à un camarade de classe.

Elodie et Gilbert ont eu un conflit. Lors de l'entretien individuel, Gilbert reproche à Elodie de lui avoir mis un coup de pied.

- 1 – Tu as un conflit avec Elodie parce que tu ne l'aimes pas.
- 2 – Tu en veux à Elodie parce que tu es amoureux d'elle.
- 3 – Sais-tu si Elodie a fait exprès de te donner un coup de pied ?
- 4 – Tu devrais essayer d'éviter de te trouver avec Elodie.

Hélène et Fanny ont eu un conflit. Lors de l'entretien individuel, Hélène reproche à Fanny de lui avoir « volé » son petit copain.

- 1 – Je sais que ce n'est pas facile pour toi de t'être fait voler ton copain.
- 2 – Est-ce que Fanny t'en avait parlé avant ?
- 3 – Tu devrais prendre sur toi et te dire que tu trouveras un autre copain.
- 4 – Tu te rends toujours malade pour des bricoles.

Résultats de l'exercice.

Situation de Robert et Albert : 1- Décision, 2- Enquête, 3- Compréhension, 4- Soutien

Situation de Mathilde et Aïssam : 1- Décision, 2- Interprétation, 3- Enquête, 4- Évaluation

Situation d'Elodie et de Gilbert : 1- Interprétation, 2- Interprétation, 3- Enquête, 4- Décision

Situation d'Hélène et de Fanny : 1- Compréhension, 2- Enquête, 3- Décision, 4- Évaluation

Mes observations :

SIMULATION DE MÉDIATION

Finalité

S'approprier les enjeux et la complexité des séances de médiation.

Objectifs

- Vivre une situation de médiation.
- Acquérir la connaissance des compétences demandées aux élèves médiateurs.
- Comprendre les difficultés rencontrées par les élèves à respecter les règles d'une médiation.

Déroulement

- Première étape

Deux adultes se portent volontaires pour tenir le rôle des personnes en conflit. Deux autres adultes se portent volontaires pour tenir le rôle des médiateurs. Le reste du groupe se répartit les observations des différents acteurs (parole, communication verbale et non verbale, enjeux, déclinaison du protocole...).

- Deuxième étape

Les acteurs médiateurs se mettent d'accord sur la manière de conduire la médiation. Les acteurs en conflit s'isolent pour imaginer un petit conflit.

- Troisième étape

Les acteurs disposent de 10 minutes pour jouer une médiation.

- Quatrième étape

Demander aux participants ce qu'ils ont ressenti en jouant cette situation.

Une analyse de la simulation est réalisée en plénière.

Les observateurs font part de leurs notes.

Un échange sur la situation de médiation s'engage.

Conclusion

Vivre la situation permet à l'équipe des accompagnateurs de définir le rôle de chacun dans la formation des élèves médiateurs et de préciser des points qui peuvent mettre les élèves en difficulté lors de leur formation et dans leurs pratiques de médiateur.

Observer une situation de médiation

L'observation est fondamentale dans le cadre de la formation. C'est sa qualité et son organisation qui structurent les apprentissages issus de la séance. Il est nécessaire de prendre en compte que personne ne peut tout observer. Par ailleurs, la lecture des détails nécessite de cibler son observation, d'où la création de groupes d'observation.

Pour lire une séance de médiation, il est suggéré d'utiliser les modalités d'observation suivantes, par groupe :

Groupe 1	
Items	Observation
La disposition de la salle	
L'accueil des personnes en médiation	
L'introduction de la séance	

Groupe 2	
Items	Observation
La déclinaison du protocole proposé par les médiateurs	

Groupe 3	
Items	Observation
La posture du médiateur	

Groupe 4	
Items	Observation
La définition des émotions ressenties par les personnes en conflit	
La nature du conflit	
Quels sont les enjeux de la séance ?	

Groupe 5	
Items	Observation
La solution et la conclusion de la séance	
Selon vous, que doit faire l'équipe adulte accompagnatrice après cette médiation ?	

COMMENT BIEN COMMUNIQUER EN MÉDIATION ?

Le médiateur doit posséder certaines qualités relationnelles ou devra les acquérir grâce à la formation et à sa mise en pratique. Ces qualités sont des capacités à faire preuve d'empathie, d'authenticité et de non-jugement de l'autre.

Le médiateur apprend à prendre de la distance, pour parvenir à se rapprocher du cadre de référence de l'élève venu en médiation et ainsi, mieux comprendre les émotions de cet élève. C'est l'empathie.

Le médiateur est avant tout lui-même, il est sincère et authentique. Il fait preuve d'ouverture par rapport aux propos des élèves qui viennent en médiation.

Le médiateur s'efforce de ne pas juger ses camarades (les paroles, les actes...). Il sait faire preuve de neutralité et de bienveillance.

La médiation sollicite des compétences telles que : comprendre le langage de l'autre, adapter son langage à son interlocuteur, comprendre les émotions de l'autre en s'appuyant sur ce qu'il dit mais aussi en prenant en compte la communication non verbale (postures, gestes, mimiques, regards ...). L'écoute des médiateurs passe aussi par une attitude non verbale adaptée. Le dialogue entre les élèves en petits conflits peut alors s'établir grâce à une écoute active des médiateurs.

REMARQUE

Ce court texte fait référence à de nombreux concepts qui sont développés pendant la formation. Les qualités engagées font directement référence aux compétences psychosociales.

PLAN DE MISE EN PLACE DU DISPOSITIF DANS L'ÉTABLISSEMENT

Les étapes	Quand	Qui	Informations et contenus
Information de la communauté scolaire			
Organisation de la sensibilisation dans les classes			
Recrutement des médiateurs			
Formation des élèves médiateurs			
Mise en place des permanences des médiateurs et des adultes accompagnateurs			
Organisation de l'accompagnement des élèves médiateurs			
Les régulations d'équipe			

SENSIBILISATION DES ÉLÈVES MÉDIATEURS

La sensibilisation des élèves est une étape importante du dispositif. Elle permet aux adultes accompagnateurs une première application des notions acquises en formation. Elle a pour objectif de clarifier le rôle du médiateur, c'est à dire différencier les postures de juge, arbitre, avocat, voire "balance" et médiateur. Les adultes expliquent l'organisation des médiations dans l'établissement (du petit conflit à la mise en place de la médiation) et expliquent la procédure de recrutement des médiateurs.

Il est essentiel de consacrer au moins une heure à cette sensibilisation. Y consacrer moins de temps aurait l'inconvénient de transmettre des informations de manière descendante et de créer des représentations erronées du rôle de médiateur et de l'organisation du dispositif. A l'extrême, les élèves médiateurs pourraient être mal vus par les autres élèves.

Le moment de la sensibilisation doit être bien choisi. L'idéal est d'intervenir pendant des heures de vie de classe car cela permet de donner de l'importance au projet et de favoriser son implantation. Le professeur principal est alors informé.

Le temps passé à la sensibilisation pour l'ensemble de l'établissement dépendra du nombre de niveaux choisis et du nombre de classes concernées.

Le contenu de la sensibilisation est construit avec l'équipe d'adultes accompagnateurs pendant la formation. Les classes bénéficient toutes de la même sensibilisation, quelque soient les intervenants.

Dès la deuxième année, les médiateurs confirmés assurent eux-mêmes la sensibilisation dans les classes de leur niveau ou de niveau inférieur avec les adultes accompagnateurs. A ce moment, les adultes construisent avec eux la séance de sensibilisation.



EXEMPLE DE SÉANCE DE SENSIBILISATION DES ÉLÈVES À LA NOTION DE MÉDIATION PAR LES PAIRS

Finalité

Engager le projet dans l'établissement scolaire auprès de tous les élèves.
Inscrire progressivement la médiation par les pairs dans la culture de l'établissement.

Objectifs

- Faire connaître le dispositif de médiation par les pairs dans les différentes classes de l'établissement.
- Présenter les grands principes du rôle de médiateur dans l'établissement.
- Organiser l'appel à candidatures et informer les élèves sur la procédure de recrutement.

Le pilote de l'équipe établit un planning de sensibilisation dans les classes et organise les équipes d'intervention.

Déroulement

Définir les finalités et les objectifs de la médiation : apaiser le climat scolaire, trouver une solution sans perdant ni gagnant aux petits conflits.

Parler des conflits avec les élèves : faire une liste au tableau des conflits rencontrés par les élèves. Puis, faire le tri des conflits pouvant être pris en charge par les médiateurs et les conflits gérés par les adultes (professeurs, CPE...).

Définir le cadre de la médiation en travaillant sur les représentations du rôle de médiateur.

Préciser les différences entre, d'une part, le médiateur qui intervient dans la cour et celui qui intervient après le conflit et, d'autre part, entre les rôles de juge, d'avocat, d'arbitre et de médiateur.

Éclairer le rôle de médiateur en expliquant quelques mots clés comme « neutralité, confidentialité, engagement » à partir d'exemples donnés par les élèves.

Informer les élèves de l'organisation de séances de médiation pendant l'année scolaire.

Conclusion

La qualité de cette séance favorise l'appropriation du projet par les élèves et donc l'inclusion du dispositif dans le collège ou le lycée. C'est à l'équipe de l'établissement, pendant la formation, de créer, innover, penser cette séance de sensibilisation au regard de la culture de l'établissement.



RECRUTEMENT DES ÉLÈVES MÉDIATEURS

Finalité

Il s'agit pour les adultes accompagnateurs de construire une équipe de médiateurs. L'équipe adulte a réfléchi en amont à la logique du recrutement: proposer la démarche à quelques élèves en difficultés scolaires, sociales... ou pas. Adapter de fait la procédure de recrutement.

Objectifs

- Choisir des élèves volontaires et motivés pour s'investir dans un rôle de médiateur.
- Respecter des critères de diversité des publics dans le choix des médiateurs.
- Permettre à des élèves en difficulté, par rapport au travail scolaire ou au respect de la discipline, de devenir médiateur.

Déroulement

Les élèves sont invités à compléter une grille d'observation et à rédiger une lettre de motivation.

Compte tenu des difficultés de certains élèves vis à vis de l'écrit, il est possible d'adapter l'exercice ou de passer directement à l'entretien de motivation.

Lorsque des médiateurs seront formés dans l'établissement, ils pourront être associés aux adultes lors des entretiens de motivation et, éventuellement, pour la désignation des médiateurs.

Il est possible d'accepter la candidature d'élèves (en petit nombre) posant des problèmes de comportement. S'investir dans ce rôle peut alors être un moyen pour le jeune de canaliser son énergie dans un projet valorisant. De même, des élèves en difficulté sur l'expression écrite peuvent se découvrir de réelles qualités de médiateur et avoir une meilleure image d'eux-mêmes.

L'effectif des médiateurs choisi par les adultes accompagnateurs doit être compatible avec les exigences d'une formation active et participante. Dans la formation, il est nécessaire de permettre une réflexion approfondie sur les différentes notions abordées ainsi qu'une mise en situation (simulations de médiation) de tous les élèves. Une quinzaine semble raisonnable.

Conclusion

L'équipe d'adultes accompagnateurs définit ses critères de recrutement en fonction du type d'établissement, de son contexte, de son public.

Il est cependant important de prendre en compte le fait qu'être médiateur s'apprend. Ce n'est pas parce que l'on ne recrute que des élèves n'ayant aucune difficulté que ces derniers répondront plus facilement aux exigences d'un médiateur.

GRILLE D'OBSERVATION DU CANDIDAT MÉDIATEUR

Cette grille est distribuée aux candidats médiateurs. Ils doivent réaliser ces observations sur une journée, sans intervenir. Les candidats doivent remettre cette grille d'observation au pilote de l'équipe d'adultes accompagnateurs.

1) Quels types de violence as-tu rencontrés le jour de ton observation ?

- Insultes
- Bagarres
- Vols
- Rumeurs
- Autres, précisez :

2) Où le conflit a-t-il eu lieu ?

- Dans la cour
- Dans le couloir
- En classe
- A la cantine
- Dans les toilettes.....
- Autres, précisez :

3) A quel moment de la journée ?

- Au moment de la récréation du matin
- Au moment de la récréation de l'après midi
- Pendant le temps de cours
- Au moment du midi.....
- Pendant les intercours.....

4) Raconte le conflit que tu as observé :

.....

.....

.....

5) A ton avis, quelles étaient les raisons du conflit ?

.....

.....

.....

6) Penses-tu qu'une médiation aurait pu résoudre le problème ?

- Oui
- Non

Explique pourquoi :

.....

.....

.....

7) Pourquoi as-tu envie d'être médiateur ?

.....

.....

.....

GUIDE D'ENTRETIEN DU CANDIDAT MÉDIATEUR

Noms et fonctions des personnes menant l'entretien :

- *
- *
- *
- *

Nom du candidat médiateur :

Classe :

Les thèmes à traiter pendant l'entretien :

Ses motivations :

Quelques mots pour décrire, selon lui/elle, le rôle du médiateur :

Des exemples de petits conflits pouvant être traités en médiateur :

Les qualités d'un médiateur :

Lui demander une de ses qualités et un de ses défauts :

FORMATION DES ÉLÈVES MÉDIATEURS

PRÉSENTATION

La première année, la formation des élèves médiateurs est prise en charge par un formateur de l'Aroéven en partenariat avec l'équipe d'adultes accompagnateurs de l'établissement.

La formation initiale des élèves à la médiation par les pairs n'est pas suffisante. Elle permet de découvrir un certain nombre de connaissances, de concepts, de méthodes, et d'enjeux de la médiation. Les postures et compétences nécessaires ne peuvent pas s'acquérir par un seul enseignement. Les élèves ne pourront se les approprier qu'à travers un apprentissage dans la durée, faisant l'objet d'un accompagnement. Les adultes accompagnateurs ont donc un rôle fondamental pour compléter la formation des élèves pendant l'année.

La formation, l'accompagnement, doivent être pensés annuellement et s'appuyer sur des travaux de groupe (des analyses, des simulations...), des régulations, des bilans. Les adultes doivent régulièrement réunir les médiateurs pour qu'ils puissent partager et échanger sur ce qu'ils vivent, et entretenir leur motivation et leur engagement dans le projet. Ce sont des temps précieux pour réguler la vie de ce groupe (parler des valeurs, de leurs idées...). Il ne faut pas se priver de demander aux élèves ce qu'ils rencontrent comme réussites et comme difficultés dans leur pratique de médiateur. Il est aussi nécessaire de poser la question des tensions, des désaccords qu'ils rencontrent.

Enfin, il ne faudra pas oublier de partager des bons moments ensemble : un goûter, une activité...

Objectifs de la formation des élèves médiateurs

- Organiser la rencontre d'un groupe d'adultes accompagnateurs et d'élèves médiateurs pour qu'ils fassent connaissance et tissent des liens privilégiés de confiance.
- Construire des représentations communes sur la médiation par les pairs et sa pratique.
- Former des élèves médiateurs aux méthodes et outils utilisés lors des médiations.
- Initier une dynamique de groupe au sein du groupe d'élèves médiateurs.

Les modalités

Un atelier d'élaboration sur les représentations et la définition de « médiation par les pairs ».

Un atelier sur la notion de conflit et les mécanismes de la communication.

Des exercices sur les mécanismes de la communication (méthodes, expression des sentiments...).

Des exercices de communication.

Des mises en situation par le biais du jeu de rôle.

Des travaux en groupe.

Prise en charge des élèves

L'équipe adulte responsable du projet dans l'établissement accompagne, anime et régule le groupe de médiateurs tout au long de l'année. La prise en charge des élèves médiateurs ne se limite pas aux quelques heures de formation et aux quelques réunions de régulation. Elle nécessite, de la part des adultes accompagnateurs, un suivi rigoureux et structuré décliné en trois axes : la dynamique du groupe, la formation continue et la vie du dispositif.

Dynamique du groupe

La qualité de la dynamique du groupe de médiateurs influe sur la vie du dispositif dans l'établissement. Cette dynamique peut être laissée au hasard de ceux qui la font vivre ; mais elle peut aussi être alimentée et entretenue par l'équipe adulte avec les élèves. Les adultes accompagnateurs doivent donc s'interroger et construire ensemble des modalités d'accompagnement favorables à la vie de ce groupe dans l'établissement :

- se retrouver régulièrement pour échanger, partager, construire,

- organiser des moments conviviaux, goûters, sorties, expositions,

- travailler ensemble la communication du projet aux pairs, aux parents...



Formation continue

La formation initiale des élèves médiateurs est importante, mais pas suffisante. Elle permet de prendre connaissance d'un certain nombre de données, de notions et d'enjeux de la médiation. Les postures et compétences nécessaires nécessitent du temps pour être maîtrisées. Réunir les médiateurs à intervalles réguliers pour qu'ils partagent leurs expériences est nécessaire pour entretenir leur motivation et leur engagement.

Quelques propositions d'activités à mener avec le groupe de médiateurs :

- Des temps de simulation pour s'entraîner.
- Des temps de simulation et de réflexion sur les difficultés rencontrées.
- Des temps de réflexion pour repérer les pratiques qui favorisent une issue positive aux médiations.
- Des temps de simulation et réflexion sur les pratiques qui entravent l'issue positive.
- Des travaux de groupe sur la communication dans l'établissement.

L'Aroéven peut proposer une formation continue aux élèves médiateurs sur des thèmes précis. Les travaux produits par les élèves médiateurs peuvent faire l'objet d'une présentation au chef d'établissement et au conseil d'administration.

Vie du dispositif.

La vie quotidienne de l'établissement peut englober le projet et fragiliser sa conduite. C'est pourquoi les adultes accompagnateurs doivent rester attentifs et suivre le protocole.

Notons quelques points de vigilance à garder en mémoire :

- Recueillir les demandes et les analyser afin de repérer celles qui relèvent de la médiation.
- Tenir le planning à jour.
- Répartir les médiations de manière équitable entre les médiateurs.
- Vérifier la disponibilité de la salle de médiation, la présence de deux médiateurs, et la présence des deux élèves en conflit.
- S'assurer de la présence d'un adulte à proximité de la salle de médiation.
- Interroger les médiateurs après la médiation : ça s'est bien passé ? Les élèves ont-ils trouvé une solution ? Êtes-vous satisfaits ? Prendre le temps de lire avec eux la fiche médiation.

Bien que la médiation n'ait pas pour objectif de donner à lire des situations graves vécues par les élèves (problèmes personnels, harcèlement, photos...), cela peut arriver. Dans ce cas, l'adulte à proximité de la salle de médiation, a le devoir d'alerter le CPE ou le professeur principal de la situation. L'entretien des médiateurs, post médiation, a toute son importance.

Dans ce genre de situation, l'établissement prévoit un dispositif d'accompagnement des élèves, de l'élève en difficulté et des élèves médiateurs, si nécessaire.

EXERCICE SUR LES REPRÉSENTATIONS

Le jeu de la statue, ou « de la nécessité à confronter les différents points de vue ».

Finalité

Cette mise en situation vise à révéler la différence de nos points de vue, ce que l'on perçoit, les valeurs qui y sont associées, en rencontrant les représentations des autres. Chacun peut distinguer ce qui nous différencie de ce qui nous rassemble.

Objectifs

- Prendre conscience de la diversité des points de vue au sein d'un groupe.
- Apprendre à connaître son système de perception propre qui s'organise selon des normes collectives et des traits individuels.
- Apprendre à interroger les perceptions et représentations de l'autre.

Déroulement

Réunir les participants en cercle.

Un formateur fait appel à un volontaire, lui demande de venir se placer au centre du cercle. Il lui demande de prendre une posture corporelle caractéristique qui donne à voir, selon la place que l'on a dans le cercle, une image différente. Une fois cette posture prise, le participant se fige et devient une statue.

Ensuite, le formateur demande à des participants du cercle de décrire le plus précisément possible ce qu'ils voient. Les personnes sont choisies de manière à ce que les points de vue soient divers. Les participants partagent ainsi des éléments d'analyse similaires, mais aussi différents.

Cet exercice peut être prolongé par un travail complémentaire qui consiste à :

- rechercher d'éventuelles constantes dans les tableaux observés.
- porter son attention sur les modalités de communication mises en œuvre pour échanger et partager les différents points de vue.

Conclusion

L'une des compétences de l'élève médiateur est d'avoir conscience qu'une même situation peut être perçue de manière différente selon sa place, ses conceptions, ses valeurs... Ce petit jeu, court et facile à mettre en œuvre, permet aux élèves d'appréhender facilement cette dimension du rôle de médiateur.



ATTITUDES DANS LA COMMUNICATION

Finalité

Dans cette séance, il s'agit d'aider les élèves médiateurs à concevoir la complexité des relations, des modalités de communication et leurs conséquences.

Objectifs

- Observer les attitudes que peuvent prendre les personnes face à une situation conflictuelle.
- Analyser les attitudes adaptées aux séances de médiation par les pairs.
- Connaître et comprendre les règles de l'élève médiateur.

Déroulement

- Première étape

Deux situations de médiation sont présentées aux élèves médiateurs. Un tableau propose les réponses possibles du médiateur en situation de médiation (voir fiche outil).

L'élève est invité individuellement à mettre une croix dans la colonne :

+ S'il pense que la réponse du médiateur engage l'élève en conflit à s'exprimer,

- s'il pense le contraire,

0 s'il ne sait pas ou ne souhaite pas donner son point de vue sur la réponse proposée.

- Seconde étape :

Les élèves doivent expliquer leur choix. Un débat s'engage sur les réactions de chacun face au conflit, les difficultés que l'on peut rencontrer pour rester neutre, pour ne pas envenimer les situations conflictuelles...

Conclusion

Cette séance est fondamentale dans le sens où elle cherche à présenter l'enjeu de la posture du médiateur. L'essentiel de la séance consiste à travailler sur le lien entre une attitude et ses conséquences. A partir de cette séance, l'élève médiateur va progressivement comprendre quel sera son rôle dans la médiation et appréhender ainsi les éléments qu'il va devoir intégrer.



CAS DE MÉDIATION (1) EN COLLÈGE

Tu es médiateur. Un élève, Jérôme, venu en médiation te dit qu'il a frappé Stéphane car celui-ci lui avait pris son stylo sans le lui demander.

Réponses possibles du médiateur	+	0	-
1) Oui, mais je sais que tu es toujours puni par la CPE en ce moment.			
2) Hier, je t'ai vu lui faire une béquille !			
3) Je n'aurais pas aimé, moi non plus, qu'on me prenne mes affaires.			
4) Tu es donc en colère car Stéphane t'a pris ton stylo.			
5) Tu ne devrais pas t'énerver ainsi pour une bêtise !			
6) Si je comprends bien, tu n'aurais pas frappé Stéphane s'il ne t'avait pas pris ton stylo sans te le demander.			
7) Que lui as-tu fait exactement quand tu dis que tu l'as frappé ?			
8) Est-ce que Stéphane était ton ami avant la dispute ?			
9) Eh bien, vous n'avez qu'à vous excuser tous les deux et ça ira mieux.			
10) Tu sais, si on devait se bagarrer à chaque fois qu'un camarade nous embête, il y aurait toujours des conflits.			
11) De toute façon, tu n'as pas le droit de frapper Stéphane.			
12) En fait, tu n'aimes pas qu'on t'emprunte du matériel sans te le demander avant.			
13) As-tu réfléchi avant de faire cela ?			
14) Quelle autre réaction aurais-tu pu avoir par exemple ?			
15) C'est vrai que Stéphane n'est vraiment pas sympa.			
16) On peut essayer ensemble avec Stéphane et toi de trouver une solution qui vous conviendrait à tous les deux.			
17) Qu'attends-tu de cette médiation ?			

CAS DE MÉDIATION (2) EN COLLÈGE

Tu es médiateur. Une élève, Joséphine, venue en médiation, se plaint que Mathilde n'arrête pas de se moquer d'elle.

Réponses possibles du médiateur	+	0	-
1) Peux-tu m'expliquer ce que tu entends par « elle se moque de moi » ?			
2) Cela me ferait aussi de la peine qu'une camarade se moque de moi.			
3) Demande à Mathilde de s'excuser.			
4) Sais-tu pourquoi elle se moque de toi ?			
5) Comment as-tu réagi après les moqueries de Mathilde ?			
6) As-tu déjà eu auparavant des problèmes avec Mathilde ?			
7) A ta place, je ne lui parlerai plus.			
8) Elle n'est pas digne d'être ta copine.			
9) C'est vraiment idiot de se disputer pour des bricoles.			
10) Souhaites-tu discuter calmement avec Mathilde de ce problème ?			
11) Tu es déjà venue en médiation te plaindre d'autres camarades ?			
12) Nous pouvons réfléchir tous ensemble pour trouver une fin à votre problème.			
13) Tu devrais oublier ces histoires et laisser tomber, elle finira bien par arrêter de se moquer de toi.			

CAS DE MÉDIATION EN LYCÉE

Tu es médiateur. Une élève, Agathe, venue en médiation, dit qu'elle a mis une claque à Ginette car celle-ci lui a volé son petit ami.

Réponses possibles du médiateur	+	0	-
1) As-tu parlé de ce problème avec ton petit ami ?			
2) Tu sais : « Un de perdu, dix de retrouvés » !			
3) Que s'est-il passé avant que tu la frappes ?			
4) Es-tu habituellement amie avec Ginette ?			
5) Donc, tu as mis une claque à Ginette parce qu'elle a volé ton petit ami ?			
6) Ce n'est pas vraiment une raison pour la frapper.			
7) En fait, tu t'es sentie trahie par Ginette et par ton copain.			
8) Penses-tu que ta réaction va aider à trouver une solution ?			
9) Comment souhaiterais-tu que cette médiation avec Ginette aboutisse ?			
10) Nous pouvons t'aider à trouver une solution en discutant avec Ginette.			
11) Je sais que tu as déjà eu des histoires comme ça avec d'autres filles du lycée.			
12) Et ton petit ami, sais-tu quels sont ses sentiments face à cette histoire ?			
13) Te sens-tu capable de dire à Ginette ce que tu ressens.			



JEU DES ÉMOTIONS

Finalité

Ce jeu permet de réfléchir à l'importance de l'expression et de la verbalisation de ses émotions mais aussi à l'impact de l'attitude des médiateurs dans l'expression des élèves en conflits.

Objectifs

- Développer des compétences d'expression, de verbalisation de ses émotions.
- Développer des attitudes de communication favorisant l'expression du ressenti des autres.

Déroulement

Pour cette séance, il est important de bien connaître son contexte d'intervention pour choisir une modalité adaptée au jeu. En amont, l'adulte doit rappeler certaines règles : on écoute ; on ne rit pas ; ce qui est dit entre nous, reste entre nous ; on a le droit de se taire si on le souhaite.

- Première étape : exprimer

Chaque élève pioche une carte au hasard. Si la carte ne lui convient pas, il peut la reposer et en piocher une autre. Un temps de réflexion, bref, est laissé aux élèves pour penser à ce qu'ils vont raconter.

Il est aussi possible de donner aux élèves la possibilité de choisir sa carte.

Organiser un tour de table où, en fonction de sa carte, chaque élève raconte ce qu'il souhaite. Le formateur veille au bon déroulement de la séance (blocage, écoute, rire...).

Les différentes cartes : Dire ce qui me rend triste ; dire ma plus grande qualité ; dire ce dont je suis le plus fier ; dire le mot que je trouve le plus beau ; dire ce qui me met en colère ; dire ce que j'aime faire le plus ; dire ce que j'aime le moins faire ; dire ce qui me fait peur ; citer une chose que les autres ne savent pas sur moi ; décrire le cadeau qui m'a fait plaisir ; dire ce qui me rend heureux ; raconter le jour le plus merveilleux de toute ma vie... Vous pouvez proposer d'autres cartes.

- Seconde étape : analyser

Quels ont été les ressentis, les difficultés des élèves en racontant ces histoires (peur, gêne, à l'aise) ?

Quelles ont été les réactions du groupe : mimiques, rires, chuchotements...

Réfléchir sur l'impact de l'attitude des autres sur l'expression de soi.

- Troisième étape : déduire les pratiques du médiateur

Trouver des pistes de réflexion sur les attitudes verbales et non verbales (mimique, sourire, rires...) et les aides possibles (écoute, bienveillance, reformulation...) pour permettre et faciliter l'expression des émotions. Les médiateurs apprennent aussi à concevoir que toutes les émotions sont acceptables.

Conclusion

Les médiateurs apprennent qu'il n'est pas évident de verbaliser ses émotions. Tout le monde n'a pas la même expérience ni la même capacité à dire ce qu'il ressent. Pourtant cette étape reste fondamentale dans la résolution du conflit. Parler de ses émotions négatives permet d'en minimiser les effets et donc de dépasser l'expérience pour aller vers la recherche d'une solution. De la même façon, parler de ses émotions positives (ce qui nous a fait plaisir, ce qui nous rend heureux), permet d'ancrer cette expérience dans son histoire.

La posture bienveillante et authentique du médiateur (ne pas juger, ne pas se moquer) favorise l'expression des émotions des élèves en conflit.

SIMULATION DE MÉDIATION

Finalité

Vivre une situation de médiation et l'analyser.
Repérer les attitudes qui favorisent la médiation.

Objectifs.

- Expérimenter une séance de médiation.
- Appliquer les règles de l'élève médiateur.
- Se confronter à certaines difficultés propres aux situations de médiation pour mieux trouver des solutions en adaptant son comportement à chaque situation.

Déroulement

Cette méthode de travail nécessite la clarification de règles, validées par tous, qui garantissent un cadre de travail pertinent :

- Le respect de l'autre et de sa parole.
- Pas de jugement.
- Pendant le jeu, les observateurs restent silencieux et n'expriment pas leurs émotions.
- A tout moment, si cela ne va plus, un acteur peut demander l'arrêt du jeu.
- Les acteurs doivent être volontaires.

Première étape :

Deux élèves se portent volontaires pour tenir le rôle des élèves en conflit et deux élèves se portent volontaires pour tenir le rôle de médiateurs.

Les autres élèves et les adultes accompagnateurs présents se répartissent les observations des différents acteurs : le protocole, la communication non verbale, l'accueil des élèves etc.

Deuxième étape :

Les acteurs « élèves en conflit » s'isolent pour trouver un petit conflit entre élèves et les acteurs « élèves médiateurs » se mettent d'accord sur la manière de conduire une médiation.

Le formateur vérifie que le conflit présenté est bien un petit conflit (insulte, petite bagarre, vol de petit matériel, incivilité, bousculade...).

Troisième étape :

Les acteurs disposent de 10 minutes pour jouer une médiation.

Quatrième étape :

Une analyse de la séance est réalisée en plénière. Dans un premier temps, les acteurs expriment leurs ressentis "Comment avez-vous vécu cette médiation ?".

Les observateurs font part de leurs notes sans trop les personnaliser. L'idée étant d'analyser un processus pour comprendre l'intérêt du protocole. Les formateurs font une analyse complémentaire de l'observation. Ils encouragent les élèves à une démarche d'autoévaluation.

Conclusion

Vivre et observer une séance de médiation permet à chacun d'entrer dans une démarche de réflexion et d'apprentissage sur soi et sur les enjeux de la médiation. Cette séance introduit l'apprentissage du protocole de la séance de médiation.

GRILLE D'OBSERVATION ET D'ANALYSE D'UNE SITUATION DE MÉDIATION

Les adultes accompagnateurs et le formateur Aroéven construisent un projet d'observation d'une séance de médiation pour les élèves. Pour chaque simulation, l'organisation de l'observation répond à des choix d'apprentissages. Penser à prévoir, avec les élèves observateurs, un temps sur la définition des items.

La grille d'observation est similaire à celle des adultes (Cf. Fiche 4). Les items du groupe 5 sont différents :

Groupe 5	
Items	Observation
La solution et la conclusion de la séance	
Après la séance, les médiateurs doivent présenter la médiation à l'adulte référent. Selon-vous, que doivent-ils dire ?	

FICHE DE MÉDIATION

CE DOCUMENT EST CONFIDENTIEL

INVITATION EN MÉDIATION	LE CONFLIT
<p>Qui vous a conseillé d'aller en médiation ?</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> CPE<input type="checkbox"/> Professeur<input type="checkbox"/> Assistant d'éducation<input type="checkbox"/> Élève<input type="checkbox"/> Un membre du personnel administratif, technique, ouvrier, de service.<input type="checkbox"/> Un membre du personnel social et de santé<input type="checkbox"/> Autres, précisez :	<p>Lieu du conflit :</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Dans la classe<input type="checkbox"/> A la cantine<input type="checkbox"/> Dans le couloir<input type="checkbox"/> En dehors de l'établissement<input type="checkbox"/> Dans la cour<input type="checkbox"/> Autres, précisez
<p>Quand le conflit a-t-il eu lieu ?</p>	
<p>Quel était l'objet du conflit ?</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Insultes <input type="checkbox"/> Vol <input type="checkbox"/> Rumeurs<input type="checkbox"/> Violences <input type="checkbox"/> Moqueries <input type="checkbox"/> Autres :	
<p>Solutions choisies par les deux élèves</p> <p>Signature des élèves et des médiateurs :</p>	

MISE EN PLACE, RÉGULATION ET SUPERVISION DU DISPOSITIF

LANCEMENT

Avant de mettre en place le dispositif, il est nécessaire d'anticiper les modalités de mise en œuvre du projet comme le choix d'un local pour la médiation. Il doit se trouver à proximité de la salle des professeurs pour faciliter le pilotage et doit préserver la confidentialité des échanges du point de vue des élèves de l'établissement et des adultes. L'idéal est qu'il soit aménagé confortablement et qu'il laisse une possibilité aux médiateurs de se l'approprier (décoration, fiches de médiation à disposition, petites fournitures...).

L'établissement doit aussi instaurer un panneau d'affichage spécifique au projet sur lequel se trouveront toutes les informations importantes à connaître (photos des médiateurs, liste des adultes accompagnateurs, rappel sur l'organisation concrète de la médiation).

Tableau des permanences de médiation pour les élèves médiateurs et pour les adultes accompagnateurs.

Pour mettre en place le tableau de permanence des médiateurs, il est nécessaire de tenir compte de l'emploi du temps et des disponibilités des acteurs du projet. Les médiateurs doivent être amenés à travailler tous ensemble (éviter de constituer des binômes fixes).

Selon l'organisation de l'établissement et le nombre de demi-pensionnaires, il est possible de prévoir des temps de médiation sur des créneaux de récréation ou de la pause méridienne.

Prise de rendez-vous.

L'adulte accompagnateur, pilote et responsable, organise les séances de médiation après proposition par les adultes ou par les élèves. Il remet des cartons d'invitation pour les séances de médiation aux médiateurs et aux élèves en conflit. L'adulte accompagnateur est également informé, disponible au moment de la médiation, afin qu'il se rende à proximité de la salle de médiation.

Il est important d'être vigilant à ce que l'invitation à la médiation parvienne dans des délais raisonnables (la veille au soir ou à la première heure de cours du matin) à tous les protagonistes.

Trajet des fiches médiation

L'adulte accompagnateur donne aux élèves médiateurs les fiches de médiation avant la séance. Il peut aussi les mettre à la disposition des élèves dans la salle de médiation si la salle est dédiée au projet. Les adultes accompagnateurs veillent à ce qu'elles soient correctement renseignées par les médiateurs de permanence et qu'elles leur soient données en mains propres. Ces fiches de médiation sont confidentielles, mais elles sont aussi la seule trace, pour les élèves et les adultes, de la démarche qui a été faite. Ces fiches doivent être classées dans le fichier prévu à cet effet. Elles seront reprises et analysées lors des réunions de supervision afin d'établir un bilan statistique des médiations et de réaliser une analyse qualitative du fonctionnement de la médiation par les pairs dans l'établissement.



ACCOMPAGNEMENT DU DISPOSITIF EN MILIEU D'ANNÉE

Le dispositif de médiation nécessite que le groupe d'adultes accompagnateurs et le groupe d'élèves médiateurs se retrouvent pour des séances de régulation. Ces séances peuvent être internes à l'établissement et donc animées par les deux pilotes du projet. Mais elles peuvent aussi être supervisées par un formateur de l'Aroéven. Une séance supervisée par l'association dans l'année reste nécessaire. Elle permet à l'équipe d'avoir un regard extérieur sur le projet et d'échanger sur l'organisation et la dynamique de celui-ci.

Finalités

Accompagner et faciliter la mise en œuvre du projet dans l'établissement.

Réguler le dispositif à partir des difficultés, des freins, des réussites observées par les adultes accompagnateurs.

Objectifs

- Evaluer le fonctionnement du dispositif.
- Faire sur le point sur les difficultés rencontrées (matérielles, humaines...).
- Revoir certaines modalités de fonctionnement pour pallier les difficultés.

Publics concernés

Les élèves médiateurs et les adultes accompagnateurs, dont le ou les pilotes.

Déroulement

En plénière, les élèves et les adultes accompagnateurs suivent la trame du questionnaire ci-dessous. Ils engagent un échange sur les actions conduites, les réussites et les difficultés, et également, sur les changements organisationnels éventuels à apporter dans un objectif d'amélioration du fonctionnement.

Conclusion

Cette séance permet d'adapter le projet pour mieux l'inclure dans l'établissement et son projet. C'est aussi une séance où tous les participants au projet se retrouvent et partagent ensemble cette réunion qui peut être ponctuée d'un temps convivial.

Proposition de questionnaire pouvant servir de support aux réunions de supervision

- Date de la rencontre entre les adultes accompagnateurs et les élèves médiateurs :
- Nombre de médiateurs présents :
- Nombre d'adultes accompagnateurs présents :
- Combien de médiations ont été conduites depuis le début de l'année ?
- Combien d'élèves médiateurs ont conduit au moins une médiation ?
- Combien d'élèves médiateurs n'ont pas conduit de médiation ?
- Quelles sont les difficultés rencontrées ?
- Quels sont, à ce jour, les points positifs de l'action ?
- Remarques complémentaires :



ACCOMPAGNEMENT DU DISPOSITIF EN FIN D'ANNÉE (FICHE 10)

Le bilan de fin d'année se fait avec un formateur de l'Aroéven.

Finalité

Construire collectivement une évaluation du projet.

Objectifs :

- **Faire le bilan annuel du fonctionnement du dispositif en tenant compte de celui fait en milieu d'année.**
- Valoriser les compétences acquises par les élèves (écoute, prise de parole en public...).
- Envisager les modalités d'organisation et de suivi du dispositif pour l'année scolaire suivante.

Déroulement

Les élèves travaillent en groupe pendant une heure sur un questionnaire d'évaluation du fonctionnement du dispositif (des fiches sont disponibles au chapitre évaluation).

Chaque groupe choisit un porte-parole chargé de la mise en commun des idées.

Ces porte-parole seront présents pour réaliser le bilan annuel en plénière. Ils communiqueront aux adultes accompagnateurs les idées des médiateurs pour la poursuite du projet pour l'année scolaire suivante.

Rassembler les élèves et les adultes accompagnateurs permet de réaliser une lecture du fonctionnement de la médiation de l'année, de faire le point de l'investissement de tous les protagonistes (en référence au code de bonne conduite de l'élève médiateur et à la charte des adultes accompagnateurs) et d'envisager les modalités de reconduite du dispositif. Il est nécessaire de prévoir un moment spécifique avec les élèves médiateurs, accompagnés des pilotes et d'un intervenant de l'Aroéven. Les élèves médiateurs peuvent nommer des porte-paroles auprès des adultes accompagnateurs.

Lors de la séance commune (élèves et adultes accompagnateurs), l'analyse du projet permet de cibler des dysfonctionnements et de trouver des solutions collectivement pour améliorer le dispositif. A cette occasion, il est nécessaire d'échanger sur la reconduite du projet et ses conditions. La question du renouvellement de l'équipe d'adultes accompagnateurs et de l'équipe d'élèves médiateurs est un des sujets à traiter. Dans le cas d'abandon de la part de certains membres, il est important de connaître les raisons de l'arrêt (abandon d'élèves médiateurs car pas assez de médiations conduites dans l'année...).

Conclusion

Cette analyse permet d'adapter le protocole à la culture de l'établissement et ainsi de favoriser sa pérennisation. Le bilan est une séance d'évaluation. Elle permet aux participants de prendre du recul (faire un pas de côté) et d'objectiver l'impact du projet sur eux-mêmes, le groupe, l'établissement, la communauté éducative, le climat scolaire.

EVALUATION

INDICATEURS POSSIBLES

En fin d'année, l'équipe des adultes accompagnateurs et l'équipe de direction doivent s'interroger sur l'objet et la qualité de l'évaluation du projet. L'équipe des adultes accompagnateurs doit être en mesure d'évaluer le fonctionnement du dispositif et ses effets sur la vie de l'établissement notamment dans sa dimension éducative. Plusieurs pistes sont possibles : le climat de l'établissement, les effets du dispositif sur tel ou tel domaine...

Ce tableau propose des indicateurs d'évaluation possibles.

Il est important de garder en mémoire que la médiation ne cherche pas à faire disparaître les conflits. Ces derniers font partie de la vie et sont, bien souvent, nécessaires. Cependant, en accompagnant leur résolution, la médiation permet de dépasser le conflit. En même temps, elle permet d'éviter que des petits conflits ne dégèrent en conflits beaucoup plus graves.

Thèmes	Indicateurs
Climat scolaire	Évolution des données vie scolaire (baisse du taux des conflits les plus graves, révélation de situations de harcèlement). Bien-être des élèves dans l'établissement Évolution de la vie scolaire : projets de groupe, association d'élèves, développement de la prise d'initiative et de l'engagement
Effet du dispositif sur les médiateurs	Résultats scolaires Estime de soi Développement d'autres projets d'engagement Pérennité de l'engagement Développement de nouvelles compétences Autonomie et prise d'initiatives
Effet du dispositif sur l'équipe des adultes accompagnateurs	Ambiance de travail Résolution des conflits Construction et mise en œuvre de projets communs Autonomie de l'équipe Adhésion et engagement pluri-catégoriel des adultes de l'établissement Qualité de l'accompagnement des médiateurs
Inclusion du projet dans l'établissement Pérennisation vers autonomie.	Inscription du dispositif dans le projet de l'établissement Inscription du projet dans le règlement intérieur de l'établissement Qualité de l'organisation de la sensibilisation des élèves de l'établissement Qualité de la mise en œuvre des médiations
Ouverture du projet sur le territoire.	Implication des parents dans le projet Ouverture du dispositif sur d'autres écoles et/ou établissements du territoire Inscription de la médiation par les pairs dans le PEDT

GRILLE D'ÉVALUATION DES COMPÉTENCES DES ADULTES ACCOMPAGNEURS

1 correspondant à ce que je réussis le moins et 4 à ce que je réussis le mieux.	1	2	3	4	5
1- Avez-vous amélioré vos compétences éducatives et pédagogiques ?					
2- Cette expérience vous incite-t-elle à poursuivre et développer des actions de prévention ou de résolution de conflit dans votre établissement ?					
3- Avez-vous amélioré votre capacité à élaborer et à suivre un projet ?					
4- Avez-vous amélioré vos capacités de travail en équipe ?					
5- Cette expérience vous a-t-elle amené (e) à faire évoluer votre capacité à prendre en compte la parole de l'autre avec les adultes ?					
6- Cette expérience vous a-t-elle amené (e) à faire évoluer votre capacité à prendre en compte la parole de l'autre avec les élèves ?					
7- Cette expérience vous a-t-elle amené (e) à faire évoluer la qualité de votre communication avec les adultes ?					
8- Cette expérience vous a-t-elle amené (e) à faire évoluer la qualité de votre communication avec les élèves ?					
9- Avez-vous fait évoluer votre capacité à instaurer un climat de coopération en vue d'atteindre un objectif commun avec les adultes ?					
10- Avez-vous fait évoluer votre capacité à instaurer un climat de coopération en vue d'atteindre un objectif commun avec les élèves ?					

Grille de compétences élaborée dans le cadre du projet européen COMENIUS: « Jeunes citoyens européens contre la violence » avec les établissements Collège Croix Maître Renault – Beaumont Le Roger, L.P Pierre et Marie Curie – Bolbec, COALA CU CLASELE I - VIII NR. 7 « SFANTA MARIA », TIMI OARA en Roumanie ADY ENDRE GIMNAZIUM ES SZAKKÖZEPISKOLA, NAGYATAD, en Hongrie ISTITUTO MAGISTRALE STATALE A.CAIROLI, PAVIE, en Italie.

GRILLE D'ÉVALUATION DES COMPÉTENCES DES ÉLÈVES MÉDIATEURS

1 correspondant à ce que je réussis le moins et 4 à ce que je réussis le mieux.	1	2	3	4	5
Es-tu capable de t'impliquer pour améliorer les interventions de chacun (adultes et élèves) dans la résolution des petits conflits ?					
Es-tu capable de convaincre tes camarades de respecter certaines règles dans leurs échanges (verbaux et non-verbaux) ?					
Es-tu capable d'évaluer les situations nécessitant l'intervention d'un adulte ?					
Es-tu capable d'inviter tes camarades à partager certaines règles de conduite ?					
Es-tu capable de parler avec tes camarades et les adultes en évitant les jugements ?					
Es-tu capable de prendre conscience de tes limites et de tes qualités ?					
Es-tu capable d'aider tes camarades à trouver des solutions pacifiques à leur conflit pour qu'ils les appliquent ?					
Es-tu capable de trouver des ressources personnelles pour trouver avec tes camarades des solutions pacifiques ?					
As-tu invité les élèves en conflit à mener une réflexion sur leurs actes ?					
Es-tu capable d'écouter tes camarades, de les comprendre ?					

Grille de compétences élaborée dans le cadre du projet européen COMENIUS: « Jeunes citoyens européens contre la violence » avec les établissements Collège Croix Maître Renault – Beaumont Le Roger, L.P Pierre et Marie Curie – Bolbec, COALA CU CLASELE I - VIII NR. 7 « SFÂNTA MARIA », TIMI OARA en Roumanie ADY ENDRE GIMNAZIUM ES SZAKKÖZEPISKOLA, NAGYATAD, en Hongrie ISTITUTO MAGISTRALE STATALE A.CAIROLI, PAVIE, en Italie.

REMARQUE

Les items proposés dans ces deux grilles d'évaluation des compétences sont adaptables et modulables. De la même façon, il peut être convenu avec l'intervenant Aroéven si l'on choisit une échelle d'évaluation impaire (qui propose ainsi le champ médian, équivalent à « ne se prononce pas ») ou si l'on choisit une échelle paire (qui amène à un positionnement marqué, positif, négatif ou non investi).

ANALYSE QUANTITATIVE ANNUELLE DU DISPOSITIF

Proposition de questionnaire pour le collège.

Nombre de médiations réalisées :

Qui envoie en médiation ?

- CPE :
- Enseignant :
- Un membre du personnel administratif, technique, ouvrier, de service :
- Elève concerné :
- Médiateur :
- Autres (préciser) :

Nombre de conflits, en fonction des niveaux concernés :

6ème / 6ème : 5ème / 5ème : 4ème / 4ème : 3ème / 3ème :

6ème / 5ème : 6ème / 4ème : 6ème / 3ème :

5ème / 4ème : 5ème / 3ème : 4ème / 3ème :

Nombre de conflits en fonction du type de conflit :

- Insultes :
- Rumeurs :
- Violences :
- Moqueries :
- Autres (préciser) :

Résultats obtenus :

- Les élèves s'excusent :
- Les élèves s'ignorent :
- Les élèves trouvent une autre solution :
- Les élèves ne parviennent pas à trouver une solution commune :

Analyse qualitative annuelle du dispositif

1- Qu'avez-vous pensé de la formation des médiateurs ?

Points positifs :

Points négatifs :

2- Quelles difficultés avez-vous rencontrées cette année dans votre rôle de médiateur ?

3- Quels sont à votre avis les points positifs de l'action médiation cette année ?

4- Que pensez-vous de l'accompagnement des adultes accompagnateurs ?

Points positifs :

Points négatifs :

5- Quel est votre avis sur l'information communiquée aux élèves sur la médiation ?

Points positifs :

Points négatifs :

6- Quel est votre avis sur l'information des adultes non accompagnateurs sur la médiation ?

Points positifs :

Points négatifs :

7- Quelles améliorations proposez-vous pour ce dispositif de médiation ?

RESSOURCES

CHARTRE DE L'ADULTE ACCOMPAGNATEUR

Les adultes de l'équipe ont été formés et sont garants du bon fonctionnement du dispositif. Les valeurs éducatives à l'œuvre dans la médiation ont été explicitées pendant la formation. Chacun est en capacité de les présenter, les défendre, les incarner et les transmettre. L'équipe veille à la sécurité physique et affective des élèves impliqués. Chacun s'engage.

L'adulte accompagnateur tient un rôle d'écoute et de conseil auprès des élèves médiateurs. Il se préoccupe de toujours rester bienveillant vis à vis des médiateurs et des médiés*.

Il est responsable du dynamisme du projet : la communication sur le projet, la proposition d'une médiation aux élèves en petit conflit, le rappel de l'existence de la médiation par les pairs aux élèves, aux personnels ainsi qu'aux parents.

Il garantit la sécurité des élèves. Les médiateurs animent la séance de médiation. Pendant ce temps, l'adulte accompagnateur fait confiance aux élèves médiateurs qui peuvent le solliciter dès qu'ils en ressentent le besoin.

Lorsqu'un élève médiateur sollicite un adulte accompagnateur, ce dernier doit se rendre immédiatement disponible.

Il participe aux séances de formation des élèves médiateurs.

Il prépare les médiations et notamment il différencie les gros conflits des petits.

Il est présent selon un planning de permanence à proximité de la salle de médiation :

- Au début de la séance, il indique qu'il est proche de la salle,
- A la fin de la médiation, il fait un point rapide avec les élèves en conflit : le conflit est-il résolu ? Êtes-vous satisfaits ? Puis avec les médiateurs : Avez-vous eu des difficultés ? Il vérifie que la fiche de médiation est bien remplie.

L'adulte de permanence recueille les fiches de médiation et les laisse à disposition des adultes accompagnateurs.

Il met à disposition des médiateurs le matériel nécessaire au bon déroulement des entretiens.

Dans le cas où une médiation se déroule mal, il vient en aide aux élèves médiateurs.

Il partage la confidentialité des différents cas de médiation avec les élèves médiateurs.

Au sein de l'équipe, le dispositif reste indépendant des systèmes de sanctions et de punitions de l'établissement.

Il organise les réunions trimestrielles auxquelles il participe avec les élèves médiateurs. Ils font ensemble un bilan des médiations et essaient de trouver des solutions en cas de difficultés.

* Dans la situation d'une médiation par les pairs en milieu scolaire, un "médié" est un élève en conflit avec un autre élève qui décide, pour résoudre ce conflit, de participer à une séance de médiation.

CHARTRE DE L'ÉLÈVE MÉDIATEUR

Un élève médiateur est un élève qui, avec un autre élève médiateur et sans la présence d'adultes, aide deux élèves en petit conflit à trouver une solution sans perdant ni gagnant.

Le médiateur doit avoir suivi la totalité de la formation (y compris les séances qui se déroulent à des heures auxquelles il n'a pas cours).

Il intervient :

- sur proposition des adultes accompagnateurs avec l'accord des élèves en conflit,
- à la demande directe des élèves en conflit après validation d'un adulte accompagnateur,
- à la demande des élèves médiateurs.

Il doit être présent aux moments convenus sur le planning des médiateurs (sauf circonstances exceptionnelles).

Le médiateur ou l'adulte accompagnateur s'assurent de l'accord des élèves en conflit pour participer à une séance de médiation.

Il informe les élèves venus en médiation des règles à respecter.

Il fait en sorte de permettre aux élèves venus en médiation de communiquer en se respectant mutuellement.

Il les aide à trouver une solution sans perdant ni gagnant.

Il ne prend pas parti pour l'un ou l'autre des élèves. Il ne les juge pas.

Il respecte le secret de ce qui est dit pendant les médiations. Seuls les adultes accompagnateurs sont informés en cas de problème.

Il est présent aux réunions trimestrielles organisées par les adultes accompagnateurs pour analyser les difficultés et donner les résultats de ses médiations.

Les membres de l'équipe d'adultes et d'élèves médiateurs peuvent demander la démission du médiateur qui ne respecte pas la charte.

Il a le droit :

- de demander de l'aide aux autres médiateurs, passer le relais,
- de demander l'aide d'un adulte accompagnateur s'il en ressent le besoin,
- d'arrêter une médiation à tout moment s'il voit que les règles ne sont pas respectées.

Le signataire de cette charte s'engage à respecter cette charte.

NOM :

Signature du médiateur :

PRÉNOM :

BIBLIOGRAPHIE

Non-violence Actualité N°331, Novembre Décembre 2013

La médiation par les pairs – Un projet éducatif.

Ce numéro contient un entretien de Corinne NONIN, Directrice de l'Aroéven de Rouen. Elle présente l'histoire et le développement de la médiation dans les Aroéven. Elle explique l'utilité du dispositif, ses atouts, ses modalités et donne à réfléchir sur les multiples apports d'un tel projet.

Un article de Sylvie CONDETTE, Maître de conférences en Sciences de l'éducation, pose les grands principes de la médiation par les pairs. Elle présente le dispositif comme étant à la fois une méthode régulatrice et une démarche éducative.

L'article d'Ida Naprous précise les enjeux de la médiation par les pairs.

Enfin, un article de Jean-Pierre Bonafé-Schmitt développe un projet d'évaluation de la médiation.

NONIN C., « L'aventure extraordinaire de la médiation par les pairs en Europe », in *L'Europe.*

L'engagement des jeunes, un enjeu éducatif, La Revue Foéven, Ressources éducatives, N°167, Juin 2014.

L'Aroéven de Rouen s'est engagée dès 1998 dans la médiation par les pairs. En mai 2014, s'est achevé un projet Comenius, intitulé « Jeunes citoyens européens contre la violence », initié et coordonné par l'Aroéven avec des établissements scolaires français, hongrois, italiens et roumains. Dans cet article, la directrice de l'Aroéven présente les méthodes et les approches qui ont alimentés le projet et en quoi, ce travail coopératif européen a permis de faire évoluer le dispositif de médiation par les pairs.

CONDETTE-CASTELAIN S., HUE-NONIN C., *La médiation par les élèves, Enjeux et perspectives pour la vie scolaire, CANOPE Editions, Dijon, 2014.*

Les auteures ont associé les savoirs théoriques du dispositif à l'évolution des fonctionnements des établissements scolaires en France et à l'étranger à des fiches outils qui présentent la mise en œuvre d'un projet de médiation par les pairs dans un établissement scolaire.

Les auteures clôturent l'ouvrage sur la présentation d'une expérimentation sur la médiation par les pairs menée dans un collège de l'académie de Rouen.

La présente publication s'est inspirée de plusieurs fiches qui ont été publiées dans cet ouvrage.

Diversité, N°175, 1er Trimestre 2014.

Médiation, Médiateurs

Ce numéro de Diversité est dédié à la médiation. Il développe la pratique de médiation dans et hors l'école en faisant référence à son rôle social, créateur de liens. Ainsi la médiation apparaît dans des contextes différents mais en gardant l'idée fondatrice du dispositif « Faire avec plutôt que pour ». Cette revue, riche en auteurs, permet de diversifier son regard et les pratiques associées à la notion de médiation.

LA CHARTE MINISTÉRIELLE

En Août 2013, la Délégation Ministérielle chargée de la prévention et de la lutte contre les violences en milieu scolaire a, avec l'aide des associations participantes dont la Fédération des Aroéven, construit la Charte de qualité de la Médiation par les pairs pour les intervenants dans les écoles, collèges, lycées.

Cette charte définit les principes de la médiation par les pairs :

Elle présente les conceptions de la Délégation Ministérielle et les missions des formateurs à la médiation et des médiateurs dont :

1- Assurer une éducation au « Mieux vivre ensemble ».

2- Gérer les conflits par la médiation par les pairs.

Elle pose les engagements de l'organisme de formation à la médiation par les pairs et les accords communs pour les acteurs du projet.

La charte qualité est en libre accès sur internet :

http://cache.media.eduscol.education.fr/file/Action_sanitaire_et_sociale/31/2/Charte_mediation_Pairs_276312.pdf



NOTES PERSONNELLES

POUR NOUS CONTACTER

Pour commander des exemplaires

Fédération des Aroéven - Foéven : 01 45 88 62 77 - contact.foeven@aroeven.fr

www.aroeven.fr

www.vacances-aroeven.fr

www.bafabafd.aroeven.fr

Aix-Marseille-PACA	04 91 55 43 29	aroeven.paca@aroeven.fr
Amiens-Picardie	02 35 98 01 80	aroeven.rouen@aroeven.fr
Besançon-Franche Comté	03 81 88 20 72	aroeven.besancon@aroeven.fr
Bordeaux-Aquitaine	05 40 54 70 40	aroeven.aquitaine@aroeven.fr
Caen-Normandie	02 31 94 56 95	aroeven.caen@aroeven.fr
Clermont-Ferrand-Auvergne	04 73 91 27 02	aroeven.clermont-fd@aroeven.fr
Créteil-Ile de France	01 43 62 63 01	aroeven.creteil@aroeven.fr
Dijon-Bourgogne	03 80 67 33 43	aroeven.dijon@aroeven.fr
Grenoble-Rhône-Alpes	04 76 44 43 43	aroeven.grenoble@aroeven.fr
Lille-Nord-Pas-de-Calais	03 20 75 10 85	aroeven.lille@aroeven.fr
Limoges-Limousin	05 55 11 40 05	aroeven.limoges@aroeven.fr
Lyon-Rhône-Alpes	04 78 58 17 05	aroeven.lyon@aroeven.fr
Montpellier-Languedoc-Roussillon	04 67 02 41 20	aroeven.montpellier@aroeven.fr
Nancy-Metz-Lorraine	03 83 55 32 52	aroeven.nancymetz@aroeven.fr
Nantes-Pays de la Loire	02 40 34 20 02	aroeven.nantes@aroeven.fr
Nice-PACA	04 91 55 43 29	aroeven.paca@aroeven.fr
Orléans-Tours-Centre	02 38 79 46 11	aroeven.orleanstours@aroeven.fr
Paris-Ile de France	01 45 39 25 35	aroeven.paris@aroeven.fr
Poitiers-Poitou-Charentes	05 49 45 24 34	aroeven.poitiers@aroeven.fr
Reims-Champagne-Ardenne	03 26 47 11 36	aroeven.reims@aroeven.fr
Rennes-Bretagne	02 99 63 15 77	aroeven.bretagne@aroeven.fr
Rouen-Normandie	02 35 98 01 80	aroeven.rouen@aroeven.fr
Strasbourg-Alsace	03 88 60 00 39	aroeven.strasbourg@aroeven.fr
Toulouse-Midi-Pyrénées	05 61 53 54 12	aroeven.toulouse@aroeven.fr
Versailles-Ile de France	01 69 53 01 41	aroeven.versailles@aroeven.fr

Pour les académies hors métropole, contacter la Fédération des Aroéven - Foéven.

La médiation par les pairs est un dispositif d'éducation à la résolution non violente des conflits, mais aussi à la responsabilisation, au vivre ensemble... Accompagnés par une équipe adulte de l'établissement, des élèves médiateurs formés, animent des séances de médiation, en autonomie pour deux élèves en « petit conflit ».

Depuis plus de dix ans, les Aroéven innovent et expérimentent ce projet avec les établissements scolaires. Nos intervenants forment les adultes et les élèves. Ils accompagnent les équipes sur toute la durée du dispositif et pour sa pérennisation.

La médiation par les pairs promeut le recours à un tiers pour trouver une solution au conflit. Élaboré par des praticiens confirmés des Aroéven, ce troisième numéro de notre collection « Talents éducatifs » insiste sur les valeurs et les principes qui guident la médiation mais aussi sur la nécessité d'un tiers extérieur, compétent, bienveillant lors des différentes phases de l'opération, de la préparation à l'évaluation.

Ce numéro présente le protocole pensé et déployé par les Aroéven auprès des établissements et propose un calendrier, des outils, des procédures, des exercices, des pistes d'évaluation... Grâce à son inscription dans la durée et à l'engagement des élèves, le dispositif de la médiation par les pairs favorise le bien-être et le bien-vivre des élèves et de l'ensemble de la communauté éducative. C'est parce qu'elles savent articuler la réflexion et l'action au service des élèves que les Aroéven peuvent vous accompagner dans cette belle aventure éducative.

Reconnue d'utilité publique, la Fédération des Aroéven-Foéven est un mouvement d'action et de recherche pédagogiques qui se donne comme objectif, dans un rapport complémentaire à la famille et à l'école, de construire le futur citoyen.



TALENTS ÉDUCATIFS

EDITIONS DE LA FÉDÉRATION DES AROEVEN - FOEVEN

ISBN 978-2-9537261-2-1

Prix 8,50 euros TTC

Imprimé en France

