

### La médiation

#### EDITO ■

Posons comme préliminaire que l'interdit de la violence figure officiellement dans tous les règlements intérieurs des établissements scolaires et qu'il est clair pour tous les acteurs que ce règlement intérieur est la loi qui y régit le vivre ensemble aussi bien pour les élèves que pour les adultes. Dès lors, tout comportement violent, indépendamment des raisons qui l'ont engendré, est sanctionnable en tant que tel et il doit être sanctionné.

Une personne peut avoir le sentiment d'avoir une bonne raison de donner un violent coup de pied à une autre personne parce qu'elle a subi un préjudice important de sa part. Si elle est sanctionnée sans que l'interdit de la violence soit clairement énoncé, elle en gardera un profond sentiment d'injustice qui risque de nourrir une rancœur de mauvais aloi. L'interdit de la violence doit amener chacun à s'interroger sur les moyens non-violents de traiter les différends.

C'est un des buts de l'éducation à la non-violence et à la paix de transmettre aux élèves les compétences psychosociales qui leur permettent d'aborder les conflits autrement que par la violence. Cela ne va pas supprimer toute violence scolaire, mais, on le sait aujourd'hui grâce à de multiples recherches, elle améliore l'ambiance générale au sein de l'école et se traduit par une baisse mesurable du nombre de violences.

Pour qu'une sanction pour cause de violence soit « éducative », il est important d'instaurer un dispositif qui permette de traiter des situations conflictuelles, soit à titre préventif, soit en accompagnement de la sanction. Si la situation conflictuelle n'est pas résorbée, la violence risque de rejaillir à un autre moment et en un autre lieu.

Souvent, l'adulte joue un rôle de médiateur, mais devant la multitude des tâches qu'il doit assumer et le nombre croissant de problèmes qu'il devrait traiter, les choses sont généralement trop vite expédiées. Or le temps est un facteur essentiel pour la résolution pacifique des conflits

En France, depuis une quinzaine d'années, la médiation par les pairs a fait son entrée dans des écoles, en particulier grâce à l'impulsion d'une association comme Génération Médiateurs ou de chercheurs comme Jean-Pierre Bonafé-Schmidt. La culture de la médiation a sensiblement progressé depuis et un savoir-faire solide s'est constitué.

Il n'en reste pas moins que, mettre en place un dispositif de médiation par les pairs est une entreprise délicate qui se heurte à bien des obstacles : où trouver des financements pour les formations ? Comment sécuriser les enseignants motivés quand ils feront leurs premiers pas dans la formation des élèves ? Comment accompagner les élèves quand ils pratiqueront leurs premières médiations ? Les témoignages de cette lettre montrent comment deux collègues ont répondu à certaines de ces difficultés. n

VINCENT ROUSSEL, COMMISSION EDUCATION  
COORDINATION FRANCAISE POUR LA DECENNIE

#### Qu'est-ce que la médiation ?

La médiation est l'intervention d'une tierce personne pour établir ou rétablir la communication entre des parties en conflit.

Le médiateur n'a pas pour fonction de définir un gagnant et un perdant comme peut le faire le juge ou l'arbitre, mais de renouer les fils pour que les parties en présence retrouvent la maîtrise de « leur » conflit et tentent d'y apporter une solution.

Un processus précis pour la médiation des élèves par des élèves est décrit dans la Fiche pédagogique du présent numéro.

(Définition extraite du document pédagogique sur la médiation par Non-violence Actualité : [nonviolenceactualite@wanadoo.fr](mailto:nonviolenceactualite@wanadoo.fr))

#### Élémentaire

### Paroles d'enfants médiateurs et médiés à l'école élémentaire

#### Médiateur, pourquoi pas ?

« Moi, j'ai fait le rôle de médiateur parce que ça m'aide moi et puis j'aide les autres. Au début, j'ai hésité puis j'ai commencé à aimer ce rôle, j'ai trouvé que c'était une bonne idée. » *Kamel, CM2*

« Moi, j'ai accepté de faire de la médiation parce que j'aime bien aider les autres et je veux qu'il y ait une bonne ambiance (...) » *Charlène, CE2*

« En même temps quand on est médiateur et puis comme ça plus tard dans notre vie quand il y aura des conflits on pourra les arrêter ! » *Aïcha, CE2*

#### Les médiateurs et le regard des autres

« Moi, quand j'ai reçu mon diplôme, j'étais contente mais

j'avais un petit peu honte parce que j'aime pas quand tout le monde me regarde. » *Aïcha, CE2*

« Et puis de toute façon, si on se prend des coups, il faut se dire que c'est dans notre métier ; c'est normal quand on est médiateur. On va pas s'incliner devant nous comme si on était des rois. On n'est pas des rois, on est des enfants comme les autres. » *Sébastien, CM1*

#### Du côté des médiés

« Je m'étais disputé avec un copain. On est allés voir un médiateur et puis le médiateur il nous a aidés à résoudre notre problème. Et puis ensuite on est redevenu copains. » *Steven, CM2*

EXTRAITS DU DVD MISSION MEDIATION, Ed. GNERATION MEDIATEURS, 2005, 200 min

#### APPEL A CONTRIBUTION POUR LES PROCHAINS NUMEROS:

- n° 12: L'estime de soi
- n° 13: L'échange réciproque de savoirs

## Le pari de six collèges

persuadé que la seule application classique des sanctions ne résoudra pas les problèmes de violences croissantes dans les collèges, Robert Kasperski, principal du collège du Chinchon à Montargis, décide d'aborder ce problème par une autre approche. Il fait partie du Conseil Intercommunal de Sécurité et de Prévention de la Délinquance (CISPD) où il représente l'Éducation nationale. Il fait connaissance avec l'association Non-Violence Actualité, membre de la Coordination française pour la Décennie et l'invite à participer à une rencontre qu'il organise avec ses collègues chefs d'établissements, collèges ou lycées de Montargis et de ses environs.

À cette réunion, tous écoutent le témoignage de l'un d'eux qui avait été, quelques années auparavant, principal du collège Jean Rostand dans l'agglomération orléanaise, seul collège alors classé officiellement établissement sensible dans le Loiret (1). Dans ce collège en grande difficulté, il avait accepté l'idée de mettre en œuvre la médiation par les pairs, sans être totalement convaincu qu'une telle entreprise puisse améliorer les choses. Une formation des adultes volontaires a donc eu lieu, animée par une psychologue très compétente proposée par l'AROEVEN (Association régionale des œuvres éducatives et de vacances de l'Éducation nationale). La médiation a pu être mise en place durablement puisqu'elle fonctionne encore aujourd'hui. En conclusion de son propos, il soulignait que, si ce dispositif avait apporté des améliorations sensibles et mesurables, il ne pouvait pas avoir réponse à toutes les situations.

Les principaux de collèges présents à cette rencontre se montrent intéressés pour tenter une expérience semblable. Robert Kasperski bâtit alors un solide dossier qu'il présente à l'agglomération et au rectorat. L'Éducation nationale est favorable au projet mais n'a que peu de moyens financiers à y consacrer : tout juste de quoi commencer une formation pour quelques adultes de deux collèges. La bonne surprise vient de l'Agglomération Montargoise Et rives du Loing (AME) qui obtient un Contrat Urbain de Cohésion Social (CUCS) qu'elle destine à ce projet.

Il faut maintenant trouver un bon formateur qui aura la charge de former les adultes volontaires des six collèges engagés et ensuite les collégiens eux-mêmes qui auront été sélectionnés dans chacun de ces établissements. Non-violence Actualité fait connaître à Robert Kasperski le travail de l'association *Génération Médiateurs* qui a accumulé depuis déjà une quinzaine d'années une bonne expérience et un savoir-faire très consistant. Il préfère cependant tenter la voie officielle et il adresse la demande d'un formateur à l'IUFM d'Orléans-Tours. Celui-ci, n'ayant pas le savoir-faire nécessaire pour répondre à cette requête, très intelligemment, l'adresse à François Cribier qui justement est un membre compétent de l'association *Génération Médiateurs*. Celui-ci accepte et nous entrons dans une phase opérationnelle.

Durant l'année scolaire 2007-2008, les formations des adultes volontaires ont eu lieu ; puis, chaque collège a fait une information auprès des élèves, et a mis en place un processus de sélection parmi un grand nombre d'élèves qui se sont déclarés intéressés par la formation à la gestion des conflits et à la médiation. Ces formations des élèves ont eu lieu dans la quasi totalité des collèges concernés. Les toutes premières médiations ont été réalisées dans plusieurs collèges et les premiers réajustements pour l'année à venir sont envisagés pour corriger quelques dysfonctionnements observés.

Un groupe de pilotage est constitué pour accompagner tout ce travail destiné à faire naître dans ces collèges une véritable culture du dialogue et de la non-violence. Lors de sa réunion-bilan en juillet, le principal du collège Paul Éluard remarquait que « Les référents adultes ont été 'épatés' par le sens des responsabilités, le sérieux et la maturité des élèves médiateurs, très investis dans leur fonction. » ■

VINCENT ROUSSEL,  
NON-VIOLENCE ACTUALITÉ

(1) Pour avoir des informations sur cette action, vous pouvez télécharger le bilan qui en a été fait trois ans plus tard, à l'adresse électronique indiquée dans les ressources, page 5 du présent numéro.

Comme dans beaucoup d'autres collèges, « Jacques Decour » dans le neuvième arrondissement à Paris, a dû faire face à une montée en puissance d'accès de violence. Des enseignants participent alors à un stage d'établissement sur la citoyenneté. Ils en reviennent très déçus car beaucoup trop théorique, ce stage ne proposait rien de concret pour aborder les difficultés rencontrées. Quelques professeurs sont convaincus que le meilleur moyen de tenter d'y faire face est encore de former les élèves à la gestion des conflits.

Dans un premier temps ils décident de se former et demandent qu'un stage d'établissement soit organisé sur la gestion des conflits et la médiation par les pairs. Ce stage a lieu, animé par l'association *Génération Médiateurs*. Il touche quinze adultes du collège. Françoise complètera sa formation en suivant un nouveau stage sur le même thème, à l'IUFM de Paris dans la catégorie « Vie scolaire ».

Pendant trois journées, l'association « *Génération Médiateurs* », propose de mettre les stagiaires dans la situation que les élèves connaîtront lorsque ceux-ci suivront à leur tour le même type de formation mais étalée dans le temps : même progression, même types d'exercices.

Dans un deuxième temps, quelques-uns de ces professeurs décident de mener bénévolement un travail collectif, au cours de séances hebdomadaires pour s'approprier tout ce matériel pédagogique qui leur a été distribué lors de leur formation, trier, classer, remanier, ajouter et arriver à réaliser un livret de 100 pages qui servira de base pour l'animation d'ateliers de gestion des conflits auprès des élèves à partir de la rentrée scolaire 2001-2002. A plusieurs reprises, ils rencontrent les fédérations de parents d'élèves et prennent en compte leurs remarques dans la rédaction du document. Cette

brochure se compose de deux types de documents : ceux destinés aux élèves qui en recevront chacun des photocopies lors des ateliers et des fiches pour les formateurs (enseignants et C.P.E ).

### Une progression en quinze séances:

1. **Présentation de la formation**
2. **Bilan de la situation au collège. Pourquoi est-on en conflit ?**
3. **Connaissance de soi. Quelle image avons-nous de nous-mêmes ? Quelles sont nos valeurs ?**
4. **Connaissance des autres.**
5. **Comment avons-nous l'habitude de réagir dans les situations de conflit ?**
6. **Des points de vue différents**
7. **La déformation de l'information. La rumeur.**
8. **Aider ou balancer ?**
9. **Apprendre à formuler des faits, des émotions, des valeurs.**
10. **Apprendre à écouter l'autre : attitude physique, attention, mémorisation.**
11. **Les différents types d'attitudes dans le dialogue : l'écoute active et autres formes d'écoutes.**
12. **Pratique de l'écoute active.**
13. **Pratique de la résolution non-violente des conflits.**
14. **Qu'est-ce qu'un médiateur ? Une médiation ?**
15. **Pratique de la médiation. Bilan de la formation, évaluation.**

Tout ce matériel pédagogique fourni en majeure partie par « *Génération Médiateurs* » est retravaillé pour être adapté au niveau des élèves de 5<sup>ème</sup> et à leur vécu au collège, tout en tenant compte des savoir-faire pédagogiques des formateurs et de leur perception des réalités humaines au collège. Ce livret est donc un outil spécifique pour le collège. Cependant cette démarche a valeur d'exemple. Elle est remarquable en ce sens qu'elle a permis une prise en charge collective des apports de la formation reçue. Maintenant, chacun peut

se risquer à intervenir dans les classes pour dispenser un type d'enseignement qui n'est pas habituel pour lui et d'autre part ces interventions se feront sur des bases communes.

Les objectifs du projet sont ainsi définis :

- Aider les élèves à réfléchir sur ce qu'est un conflit et à découvrir qu'il existe d'autres issues que la violence verbale ou physique pour les régler.
- Leur donner des outils pour leur permettre de mieux gérer leurs propres conflits.
- Leur proposer une méthode qui pourra les aider s'ils sont amenés à intervenir dans un conflit dont ils ne sont pas parties prenantes.

L'objectif du projet n'est pas de mettre en place un dispositif de médiation par les pairs dans le collège ; certains espèrent sans doute pouvoir le faire plus tard.

Élus à la Commission permanente et au Conseil d'administration, les représentants des deux fédérations de parents d'élèves soutiennent le projet et demandent qu'il soit étendu à TOUTES les classes de 5<sup>ème</sup> du collège, à raison d'une heure hebdomadaire par groupes de demi-classe, pendant toute l'année scolaire 2001-2002.

Une demande de dotation spécifique en heures hors « Dotation Horaire Globale (DHG) » de 30 heures annuelles par classe est donc transmise au Rectorat de Paris. Elle est obtenue en grande partie et les « ateliers gestion des conflits » peuvent débuter à partir du 8 octobre 2001. Six professeurs et un CPE vont se partager le travail pour animer ces ateliers au profit des six classes de cinquième du collège. Chaque classe est scindée en deux groupes qui feront chacun quinze séances à raison d'une heure tous les quinze jours. Parmi elles, seules les deux dernières séances portent sur la médiation.

Les élèves ont parfaitement compris le sens d'une telle formation. Lors d'une séance, Françoise accepte de se laisser interpeller par un élève parlant au nom de toute la classe : « Madame, on a un conflit à résoudre ! ». Le programme prévu est provisoirement mis entre parenthèses pour que la classe puisse prendre du

temps pour gérer ce problème avec l'aide de leur professeur. L'histoire de ce conflit a été racontée dans les numéros 2 et 3 de « LA LETTRE ».

L'évaluation faite en fin d'année va dans le même sens. Un bilan de l'action est fait et fourni aux membres du C.A du collège à la fin de l'année scolaire. La reconduction du projet pour l'année scolaire suivante est soumise au vote du CA, en mai ou début juin, de manière à ce que les moyens horaires puissent être demandés pour l'année suivante et pour que les ateliers démarrent dès septembre. À « Jacques Decour » ces ateliers de gestion des conflits seront reconduits en 2002-2003. Puis l'expérience s'arrêtera fin juin 2003 avec la diminution du nombre d'heures accordées par le Rectorat et par le départ à la retraite de la coordinatrice du projet. ■

INTERVIEW DE FRANCOISE FIÉVET, ALORS PROFESSEUR DE FRANÇAIS À LA CITÉ SCOLAIRE JACQUES DECOUR, COORDINATRICE DU PROJET DECRIT CI-DESSUS

Analyse

## Construire la paix à l'école: la médiation par les pairs

Dans un climat de violence dont les jeunes sont parfois les auteurs mais plus souvent les victimes, **l'idée qu'un jeune puisse être médiateur pour ses camarades commence à faire son chemin.**

Depuis 1993, l'association Génération Médiateurs mène ce travail de prévention contre la violence, persuadée qu'il est possible de concilier l'éducation à la paix et à la non-violence et la préparation des jeunes à une vie **d'adultes acteurs et responsables.**

Sa spécificité consiste à former à la gestion des conflits et à la médiation des éducateurs (enseignants, bien sûr, mais aussi CPE, surveillants, infirmières, parents d'élèves, travailleurs sociaux,...). Ceux-ci passent par les étapes qu'ils feront ensuite franchir aux jeunes de tous âges (écoles, collèges, lycées) et dans des structures variées (établissements scolaires, centres de loisirs,...) avec un matériel ludique au cours d'une quinzaine d'ateliers. **À travers les valeurs de la non violence** (respect, coopération, humour, créativité, ...), les jeunes apprennent à se connaître, à découvrir les autres, à observer leurs façons de réagir dans les situations difficiles, à écouter l'autre pour mieux communiquer, à constater que l'on peut être deux à avoir raison... Les dernières séances sont destinées aux volontaires et consacrées à l'apprentissage de la médiation par les pairs, c'est à dire **le processus qui**

**permet, grâce à l'intervention d'un tiers, de rétablir la communication pour trouver une solution gagnant - gagnant.** Puis, les jeunes médiateurs, en binôme et pour une durée limitée, proposent leurs services à leurs camarades du même âge ou plus jeunes. Bien sûr, la mise en place du projet et son suivi nécessitent un réel investissement de l'équipe éducative qu'il fédère.

**Les points forts de la médiation par les pairs** sont l'intervention des médiateurs dans des conflits ainsi traités avant qu'ils ne dégénèrent et la certitude pour les médiés d'être compris par des camarades de leur âge et de pouvoir sauver la face. Une expérience de quinze ans permet aussi des bilans collectifs avec une baisse significative des conseils de discipline, des exclusions ainsi qu'une amélioration de l'ambiance et des bilans personnels : devenus adultes, les médiateurs disent l'accroissement de leur confiance en eux et l'apport dans leur vie relationnelle et professionnelle.

L'histoire de la médiation par les pairs en est à ses débuts mais elle est porteuse d'espoir dans le défi de la construction de la paix. ■

BRIGITTE LIATARD, DIRECTRICE PÉDAGOGIQUE À GÉNÉRATION MÉDIATEURS



## Coordination française pour la Décennie

148 rue du Fbg Saint-Denis - 75010 Paris • Tél. : 01 42 41 40 38 • Fax : 01 40 36 06 6 0 • coordination@decennie.org

## La Décennie

Les années 2001-2010 ont été proclamées par l'ONU "Décennie internationale pour la promotion d'une culture de la non-violence et de la paix au profit des enfants du monde".

## La Coordination française pour la Décennie

### ASSOCIATIONS MEMBRES

ACAT  
ACCES - Clairière de Paix  
ACNV  
AIRE  
Alliance Nationale des UCJG  
ANV  
APEPA  
Arche de Lanza del Vasto  
Association centre Nascita du Nord  
Association Enfance - Télé : Danger  
Association Montessori de France  
Atelier de paix du Clinisols  
CCFD  
Centre de ressources sur la non-violence Midi-Pyrénées  
Centre Quaker International  
CERAF Médiation  
Collège Lycée International Cévénol  
Conflits sans violence  
Coordination Martigues Décennie  
Coordination orléanaise  
CPCV Ile-de-France  
Cultivons la paix  
Gun du Larzac  
Démocratie et spiritualité  
DIH Mouvement de Protestation Civique  
Ecole de la Paix  
EEUdF - Eclairés et Eclairés Unionistes de France  
Emmaüs France  
EPP Midi-Pyrénées  
Esperanto - SAT-Amikaro  
Etincelle  
FAB  
Famille franciscaine  
Fédération Unie des Auberges de Jeunesse  
Former un Avenir sans Brutalité  
Génération Médiateurs  
Gers Médiation  
Graine de Citoyen  
IFMAN  
Initiatives et changement  
IPLS  
IRNG  
Jeunesse et Non-Violence  
Justice et Paix France  
La Corbinière des Landes  
La Maison de Sagesse  
La Maison du Petit Enfant  
Le Petit Prince  
Le Soc - Maison Jean Goss  
Le Souffle - France  
Le Valdocco  
Les Amis des Serruriers magiques  
Les Amis de Neve Shalom Wahat As Salam  
LIFPL  
Ligue de l'Enseignement  
Maison des Droits de l'Enfant  
MAN  
MDPL - Saint Etienne  
Mémoire de l'Avenir  
MIR  
Non-Violence et Paix/ Normandie  
Non-Violence XXI  
NVA  
NVP Lorraine  
Paix Sans Frontière  
Partage  
Pax Christi - France  
PBI - Section française  
Psychologie de la Motivation  
Réseau Espérance  
Réseau Foi et Justice France  
REVEIL  
Secours catholique - Caritas France  
Solidarités Nouvelles face au Chômage  
UNIPAZ

## La Lettre

Lettre de la Coordination française pour la Décennie.

**Abonnements**  
4 numéros, Par courriel, gratuitement sur demande. Par courrier, 5 euros pour l'année, auprès de la Coordination française pour la Décennie.

## Deux associations

**Génération Médiateurs** : Cette association a été fondée en 1993 par Babeth Diaz et Brigitte Liatard. Son activité est évoquée dans l'article *Construire la paix à l'école, la médiation par les pairs* que vous pouvez lire dans ce numéro. A ce jour, près de trente mille élèves dans plus de quatre cents structures ont été formés par l'association qui compte actuellement près de trente-cinq formateurs.

39, rue des Amandiers 75020 Paris, Tél. 01 56 24 16 78, Site : <http://www.gemediat.org>

## Deux livres

1. Babeth Diaz et Brigitte Liatard, *Contre violence et mal-être: la médiation par les élèves*, Nathan, nouvelle édition, 1999.
2. Jean-Pierre Bonafé-Schmitt, *La Médiation par les élèves*, Paris: ESF, 2000.

## Un DVD

Babeth Diaz, Brigitte Liatard et Philippe Malouet, *Mission médiation*, éd. Génération Médiateurs, 2005, 200 minutes.

Ce DVD interactif est construit autour de quatre pôles : Informer et former, témoigner, théorie et histoires de paix, travail en équipe. Il apporte de nombreuses réponses à ceux qui envisagent la mise en place de la médiation par les pairs dans un établissement scolaire. On y trouve de nombreux témoignages de jeunes, d'enseignants, de parents, de chefs d'établissements, de psychologue, d'infirmière scolaire, de médiateurs et de médiés, etc. Un plan à l'intérieur du boîtier permet de trouver facilement ce qu'on y cherche.

## Un mémoire de recherche

Il s'agit du mémoire *Une éducation à la médiation*, réalisé par Ida Naprous en décembre 2004, dans le cadre de la formation de base du diplôme universitaire de l'IFOMENE (Institut de formation à la médiation et la négociation)

La première partie s'intitule : La médiation scolaire, « un modèle de régulation des conflits ou un projet pédagogique ? » Elle fait un bilan du développement en France de la médiation en milieu scolaire qui a vu son apparition dans le début des années quatre-vingt dix.

La seconde partie fait le point sur l'éducation à la non-violence et à la médiation dans la politique de l'Education Nationale.

Ce document est téléchargeable à partir de l'adresse :

[http://www.educationprioritaire.education.fr/dossiersp/mediation/memoire\\_educmediation\\_%20IdaNaprous%202004.pdf](http://www.educationprioritaire.education.fr/dossiersp/mediation/memoire_educmediation_%20IdaNaprous%202004.pdf)

## Trois bilans de la médiation par les pairs

Ces bilans arrivent après trois années de mise en place et de fonction d'un dispositif de médiation par les pairs.

1. Collège R. Schuman de Hombourg-Haut de l'académie de Nancy-Metz. Le rapport date de juin 2005 pour une mise en place de la médiation par les pairs qui a débutée à la rentrée 2002. Bilan de l'action et annexes sont téléchargeable à partir de : [http://www3.ac-nancy-metz.fr/pasi/article.php3?id\\_article=195](http://www3.ac-nancy-metz.fr/pasi/article.php3?id_article=195)
2. Collège Jean Rostand à Orléans. Ce bilan a été rédigé en juin 2005 par le principal du collège, Monsieur Luc Richard pour une action qui a démarré à la rentrée 2002. Ce bilan est téléchargeable à partir de : <http://www.ac-orleans-tours.fr/innovation/telechat/0405/45/45ClgRostand3.pdf>
3. Collège des Petits Sentiers à Luce dans l'académie d'Orléans-Tours. Ce bilan date de juillet 2007 pour une action qui a démarré à la rentrée 2004. Fichier PDF téléchargeable : <http://www.ac-orleans-tours.fr/innovation/telechat/0607/clg%20petits%20sentiers%2028%20m%E9diation.pdf>

## Sixième forum « La non-violence à l'école »

Ce forum organisé par la Coordination française pour la Décennie aura lieu les **12 et 13 décembre 2008** dans les locaux de l'association de quartier Notre-Dame-des-Champs, 92 bis, boulevard de Montparnasse 75014 Paris, à partir de 9 heures.

Le thème : « **Face aux violences en milieu scolaire, les réponses de l'éducation non-violente.** »

## Un processus de médiation en 7 étapes

Age : les élèves de CM2 et de sixième

Sources :

- Université de Paix, *Graines de médiateurs*, éd. Memor, 2000. Ce livre est illustré par un DVD qui contient deux films : « Graines de médiateurs » et « Médiateurs en herbe ». Cet ensemble donne un aperçu du programme d'apprentissage de la gestion des conflits, mis en œuvre par l'Université de Paix plus particulièrement pour les jeunes de 10 à 12 ans. Le film *Médiateurs en herbe* est une fiction présentant des jeunes qui « jouent » une séance de médiation. Il s'agit d'une reconstitution idéalisée destinée à illustrer les différentes étapes de la médiation. Cette fiche présente ces étapes.
- Ces documents sont diffusés par Non-Violence Actualité, BP 241, 45202 Montargis cedex – Tél. 02 38 93 67 22, Site Internet : [www.nonviolence-actualite.org](http://www.nonviolence-actualite.org)
- L'Université de Paix de Namur en Belgique a été fondée en 1960 par Dominique Pire, prix Nobel de la Paix en 1958. C'est une association sans but lucratif, reconnue comme organisation de jeunesse (catégorie service) par la Communauté française de Belgique. Son objectif est la promotion de la paix par le dialogue tel que défini par son fondateur : « Le Dialogue consiste pour chacun à mettre provisoirement entre parenthèses ce qu'il est et ce qu'il pense pour essayer de comprendre et d'apprécier, même sans le partager, le point de vue de l'autre... » L'Université de Paix est une sorte d'école de construction de ponts, des ponts que l'on jette entre deux rives qui, jusque-là, étaient indifférentes ou hostiles.
- Son adresse : Université de Paix asbl, 4, boulevard du Nord, B-5000 Namur, Belgique – Email : [info@universitedepaix.be](mailto:info@universitedepaix.be) Site Internet : [www.universitedepaix.org](http://www.universitedepaix.org)

Le scénario:

Un matin, dans la cour de récréation de l'école, Mic et Mac se bagarrent. Un instituteur sépare les enfants en conflit et leur propose plusieurs solutions. Ils choisissent d'aller en médiation. Dans l'école en effet, des enfants du troisième cycle ont été formés à la gestion des conflits et à la médiation et un dispositif de médiation par les pairs fonctionne durant chaque récréation. Une salle a été prévue pour cela. Elle permet aux enfants en conflit de rencontrer trois autres élèves de CM2 dans un lieu neutre et paisible. Un adulte de l'école est plus particulièrement chargé de superviser, d'encourager et d'aider le groupe des enfants médiateurs. Mic et Mac iront en médiation pendant la récréation de l'après-midi. Les événements du matin ont laissé des traces et sont encore présents dans les pensées, mais la crise émotionnelle qui a déclenché la bagarre s'est apaisée. Le moment est donc favorable pour tenter de régler le problème conflictuel qui oppose Mic et Mac.

1- Etape 1 : L'accueil

Il s'agit ici de mettre en route le processus de médiation dans de bonnes conditions. Deux enfants, un garçon et une fille mèneront la médiation. Ils sont assistés d'un autre enfant qui prendra des notes et rédigera un court rapport qui sera conservé dans le « classeur des médiations. » Il a un rôle d'observateur attentif et n'interviendra pas directement dans les échanges. Cependant les deux médiateurs pourront consulter leur assistant dans le temps de la médiation quand ils en éprouveront le besoin.

Les deux médiateurs et leurs assistants préparent le local. Ils disposent deux chaises côte à côte pour les enfants en conflit et, en face, trois chaises en arc de cercle pour que les médiateurs puissent se consulter du regard. Entre eux ils organisent le travail : « On peut les accueillir ; on se présente ; on leur dit ensuite les règles de la médiation : tu dis une chose, puis j'en dis une, etc. Pour expliquer la médiation, on le fait tous les deux »

Entrent alors Mic et Mac et après les échanges de prénoms :

- On va d'abord vous expliquer ce qu'est la médiation. Vous êtes venus parce que vous avez un conflit, vous aimeriez bien trouver une solution et on va vous aider à trouver une solution. C'est bien pour cela que vous êtes venus ?

Mic et Mac confirment. Les médiateurs énoncent, à tour de rôle les règles de la médiation.

- On doit parler de ce que l'on a fait, pas de ce que l'autre a fait.
- Je respecte l'autre sans coup ni insulte.
- J'ai envie de chercher une solution.
- J'écoute l'autre sans l'interrompre.
- J'essaie d'être sincère et vrai. Donc je dis la vérité.
- Ce qui est dit ici, reste ici. Je garde le secret.

- Vous êtes ici parce que vous êtes d'accord avec la médiation et avec les règles qu'on vous a dites. Est-ce bien vrai ?  
Et après confirmation :

- Si vous êtes d'accord, vous allez signer l'engagement de médiation (voir annexe n° 1)

Cette première étape consiste donc à accueillir, à décrire le processus de médiation et à définir les règles à respecter pendant ce processus.

Notons qu'une condition nécessaire de réussite de la médiation est l'accord libre de tous les protagonistes, parties en conflit et médiateurs. Nul ne peut être obligé d'aller en médiation.

Il est important de prendre le temps de bien réaliser cette étape car elle doit servir à établir la confiance : confiance dans le déroulement équitable de la médiation, confiance dans la compétence des médiateurs et confiance dans la coopération des médiés pour trouver collectivement une solution au conflit satisfaisante pour tous.

## 2- Etape 2 : Les faits

Un médiateur s'adresse à Mic :

- Qu'est-ce qui s'est passé ? Tu vas nous dire les faits.
- On jouait au foot et Mac avait la balle. Moi je suis arrivé, je l'ai un peu poussé pour lui prendre la balle. Après cela, il a commencé à arracher mon bonnet, il m'a empoigné, il m'a insulté et on s'est bagarré.
- Et toi Mac, pourrais-tu reformuler ce que Mic a dit ?

La re-formulation par Mac étant correcte, un médiateur lui demande alors d'exposer à son tour les faits.

- J'avais la balle. Mic est arrivé pour me la prendre. Il m'a vraiment bousculé avec ses mains, alors je l'ai insulté, j'ai pris son bonnet et je l'ai jeté. Après cela, on s'est bagarré.

Un médiateur demande alors à Mic de redire la version que Mac a donnée des faits. La re-formulation n'étant pas contestée par Mac, un médiateur résume les faits en concluant

- Tu l'as insulté, il t'a insulté et c'est là que la bagarre a commencé.

A l'issue de cette étape, nous obtenons une version des faits objectifs, observables, commune aux deux protagonistes. Il s'agit ici de bien distinguer les faits des pensées (évaluations, jugements, critiques, etc.).

## 3- Etape 3 : Les sentiments

Un médiateur s'adresse à Mac:

- Mac, est-ce que tu pourrais dire ton sentiment par rapport à cette dispute ?
- Je me sens fâché parce qu'on s'est battu, triste parce qu'il y a un conflit entre nous deux et en colère parce qu'il m'a insulté.
- Mac, peux-tu répéter ce que tu viens d'entendre?

La re-formulation est ici particulièrement importante car l'expression des sentiments est l'expression d'un vécu souvent douloureux qui a besoin d'être entendu, compris et reconnu.

- Maintenant Mic, peux-tu nous dire ton propre sentiment?
- Je me sens énervé parce qu'on s'est battu. Et parce qu'il y a un conflit.

Mac reformule ensuite ce qu'il a entendu et l'un des médiateurs résume ce que chacun des deux médiés a ressenti en soulignant que certains sentiments sont partagés : « On voit que vous avez tous les deux comme sentiment : tristes et fâchés. Cela fait deux points communs. »

Si les médiés ont des difficultés à exprimer leur ressenti, les médiateurs peuvent les aider en leur proposant comme hypothèse ce qu'ils perçoivent de leurs sentiments : « Mic je sens que tu es en colère et triste, est-ce bien cela ? » et Mic peut corriger « Oui un peu ; mais en fait, je me sens plutôt très énervé. »

A l'issue de cette étape, les médiateurs ont donc exploré les faits, fait exprimer leurs sentiments aux médiés et accueilli le vécu de chacun.

#### 4- Etape 4 : Les besoins, la demande

Un médiateur s'adresse à Mic

- Mic qu'aimerais-tu maintenant ?
- J'aimerais qu'on rejoue ensemble, qu'on redevienne amis, que les autres respectent les règles parce qu'ils nous embêtent tout le temps ; ce sont des idiots ; ils envoient toujours la balle chez le voisin, ils se disputent, ils nous insultent, alors moi j'en ai marre.
- J'aimerais, dit un médiateur, que tu restes sur le sujet de votre dispute.

L'autre médiateur rappelle la règle : « Je parle de moi et pas de l'autre » et dit

- Que veux-tu dire par « j'aimerais qu'on respecte les règles du foot, qu'on soit des amis et qu'on joue ensemble. »
- Eh bien, que ça s'arrange
- Mac peux-tu redire ce que tu as entendu ?
- Qu'on joue ensemble et que nous respectons les règles du foot.
- Et toi qu'est-ce que tu aimerais ?
- Qu'on joue ensemble et que nous respectons les règles du foot
- Mic peux-tu répéter ce que Mac aimerait bien ?
- J'avais dit aussi « qu'on redevienne amis » et il ne l'a pas redit.

Un des médiateurs peut alors résumer ce qui s'est échangé :

- Vous avez en commun deux points : respect des règles et redevenir amis.

Si les faits sont les facteurs qui déclenchent le conflit, les véritables causes en sont les besoins non satisfaits des deux enfants. L'expression des sentiments négatifs est l'expression d'un vécu douloureux causé par ces besoins non satisfaits. Les sentiments sont les signes visibles de ces besoins frustrés.

L'expression de ces besoins est la partie la plus importante du processus de médiation. Elle touche aux causes réelles du conflit et permet l'expression de demandes concrètes qui sont des amorces de solutions.

#### 5- Etapes 5 : Une solution

Un médiateur s'adresse à Mac :

- Mac, pour être à nouveau ami avec Mic, que pourrais-tu faire ?
- Je partagerai la balle, je serai moins violent et je respecterai les règles du foot
- Et toi Mic que pourrais-tu faire ?
- Partager la balle, le retrouver à la récréation pour jouer avec lui, lui faire des passes.

Un médiateur fait le point

- Vous avez deux choses sur lesquelles vous semblez être d'accord : mieux respecter les règles du foot et vous passer la balle.

Au cours de cette étape, les médiés ont pu rechercher des terrains d'entente, des solutions qui puissent satisfaire les besoins de chacun.

## 6- Etape 6 : L'accord

Etes-vous sûrs des solutions que vous avez choisies ? Est-ce que vous pensez que ça va marcher ?

- Oui, oui
- Et si ça ne marche pas que ferez-vous ?
- Moi, j'irai le rencontrer à la récréation ou à la sortie de l'école pour parler avec lui
- Et moi je referai une médiation

Pendant la séance, l'assistant a pris des notes et a rédigé une proposition d'accord. Un des médiateurs lit ce texte : Nous nous sommes mis d'accord sur les points suivants :

- 1) respecter les règles du foot
- 2) partager la balle et se faire des passes
- 3) se retrouver à la récréation pour jouer ensemble

Si vous êtes d'accord avec cela, nous allons vous faire signer ce document (voir annexe n°2). Chacun des médiés, après signature, en recevra une photocopie.

Il s'agit dans cette étape de mettre au point les modalités pratiques pour appliquer les solutions choisies. Ce sont elles qui sont consignées dans l'accord final.

Il peut être sage d'envisager une période d'essai pour vérifier l'adéquation des solutions choisies ou pour les adapter. Dans ce cas les médiateurs conviennent d'un rendez-vous avec les médiés à la fin de la période d'essai.

## 7- Etape 7 : La conclusion

Chacun prend congé en se félicitant d'avoir réussi la médiation. Il s'agit ici de clore la séance et de féliciter les intervenants.

L'adulte qui accompagne le dispositif de médiation par les pairs reçoit le rapport de l'assistant. Par ce document confidentiel, Mic et Mac s'engagent à respecter les points concrets et précis afin qu'à l'avenir tout se passe mieux entre eux.

## Conclusion

Dans la réalité de la médiation, les choses peuvent prendre des formes différentes. Cela peut aller de la médiation rapide, informelle dans la rue ou dans la cours de récréation jusqu'à la réalisation d'une médiation très formelle comme nous venons de la décrire dans ce scénario d'une reconstitution idéalisée. Il faut remarquer que le fait de donner une formation à la communication, à la relation et à la gestion des conflits aux enfants permet à certains d'entre eux d'intervenir positivement et spontanément lorsqu'un conflit risque de dégénérer en violence.

Si dans la réalité, une médiation formelle ne se passe pas toujours aussi simplement c'est parce que les conflits peuvent être d'une plus grande complexité. Cependant, cet exemple permet de mettre en évidence les stades principaux du processus de médiation et de décrire les mécanismes plus ou moins conscients qui sont en jeu.

Dans ce cas, la proposition de médiation peut être initiée soit par les parties, soit par les médiateurs, soit par un tiers agissant comme relais.

## Annexe n° 1 : Engagement de médiation

### Règles d'or

*Je veux comprendre vraiment ce qui se passe et trouver des solutions qui nous arrangent tous.*

*Pour cela, je m'engage à respecter les règles d'or suivantes :*

- 1- *Je dis NON à la violence : je respecte l'autre et je veux être respecté par lui.*
- 2- *Quand je parle, je parle de moi et je dis la vérité.*
- 3- *Quand j'écoute, je cherche à comprendre l'autre dans sa vérité sans l'interrompre et en étant prêt à dire ce que j'ai compris. Ainsi nous pouvons vérifier où nous en sommes dans notre dialogue.*
- 4- *Je garde le secret de ce que me confie l'autre. Tout ce qui est dit ici entre nous, reste entre nous.*

Date : \_\_\_\_\_

Médié 1 : \_\_\_\_\_  
Signature

Médié 2 : \_\_\_\_\_  
Signature

Médiateur 1 : \_\_\_\_\_  
Signature

Médiateur 2 : \_\_\_\_\_  
Signature

Assistant des médiateurs : \_\_\_\_\_  
Signature

## Annexe n° 2 : Feuille d'accord

*Nous sommes d'accord pour:*

---

---

---

---

---

---

Date : \_\_\_\_\_

Médié 1 : \_\_\_\_\_  
Signature

Médié 2 : \_\_\_\_\_  
Signature

Médiateur 1 : \_\_\_\_\_  
Signature

Médiateur 2 : \_\_\_\_\_  
Signature

Assistant des médiateurs : \_\_\_\_\_  
Signature