

L'ESPRIT DE LA MÉDIATION À L'ÉCOLE : LES EFFETS PRÉVENTIFS DE LA MÉDIATION EN MILIEU SCOLAIRE¹ Marianne SOUQUET

La médiation en milieu scolaire peut paraître éloignée a priori du champ de la protection de l'enfance, dans la mesure où elle se pratique dans la population générale des jeunes, de la maternelle au lycée. Cependant, nous allons tenter de montrer qu'elle a des effets importants sur les jeunes et donc sur les futurs citoyens. Dans un premier temps, nous décrivons brièvement les différents types de programmes existant, puis nous analyserons les recherches qui nous viennent essentiellement d'Amérique du Nord et de France, sur les effets de la médiation en milieu scolaire. Nous verrons alors que ces projets s'inscrivent dans une logique de prévention et d'éducation à la citoyenneté, à la non-violence et à de meilleures relations.

La médiation scolaire est apparue il y a un peu plus de 30 ans en Amérique du Nord en réponse à la violence qui augmentait dans les établissements scolaires. Il existe plusieurs types de programmes.

I- Les différents programmes existant :

Dans un souci de clarté, nous différencierons les instances de médiation des activités de médiation, comme le suggère Jean-Pierre Bonafé-Schmitt, chercheur universitaire français sur la médiation :

- les instances de médiation : donnent lieu à des médiations formelles par des médiateurs reconnus et formés, auxquels les personnes en conflit font appel volontairement ;
- les activités de médiation : sont informelles et pratiquées dans un autre contexte ; elles comprennent l'utilisation de techniques dans l'esprit et selon les concepts de base de la médiation, par des personnes qui ont une autre fonction auprès des jeunes ; par exemple : enseignant, surveillant...

A- Les instances de médiation :

1) La médiation "par les pairs" ou par les élèves :

C'est le type de projet qui est le plus répandu et le plus évalué aussi.

Un exemple :

Aïcha, élève de 5^{ème} au collège, se plaint auprès du Conseiller Principal d'Education d'un problème qu'elle a avec Rémi, un garçon de sa classe : depuis le début de l'année, Rémi se moque d'elle. Il fait la même chose avec beaucoup d'autres filles. Mais cette fois-ci, c'en est trop! Hier il l'a bousculée dans le couloir, sans raison. Puis, comme elle se défendait, il lui a donné un coup de pied. Le Conseiller Principal d'Education, après avoir écouté Aïcha, convoque Rémi qui ne comprend pas très bien pourquoi il été convoqué. C'est vrai qu'il cherche un peu les filles, mais c'est « pour rigoler ». Il dit ne pas se sentir toujours bien accepté dans la classe, ni par les filles, ni par les garçons. Après avoir écouté les deux élèves, le Conseiller Principal d'Education leur propose de participer à une médiation car il évalue qu'il s'agit d'un problème relationnel mineur.

¹ LAFLAMME M. K., PIOVESAN J., *Familles et pratiques sociales – L'Approche-médiation: postures et initiatives*, Chronique Sociale, Lyon, 2014

Dans ce collège il existe une instance de médiation par les pairs depuis quelques années. Deux élèves médiateurs, formés à la médiation et reconnus par l'établissement scolaire, vont les accompagner dans la régulation de leur conflit, en les aidant à rétablir un dialogue et trouver les meilleures solutions possibles, dans lesquelles chacun apportera sa pierre. Pour ce faire, ils utiliseront un processus de médiation simplifié, avec les mêmes étapes que toute médiation :

- *poser le cadre : accueillir, expliquer son rôle, poser les règles : confidentialité, parler chacun à son tour, etc...*
- *formuler les points à traiter*
- *poser des questions sur les faits, les sentiments, les besoins*
- *chercher des solutions qui apportent un bénéfice mutuel*
- *se mettre d'accord sur une solution*
- *féliciter les participants*

Comment ces élèves médiateurs vont-ils apprendre leur travail ?

Certains élèves sont formés à la médiation par des médiateurs professionnels pour gérer les conflits mineurs entre élèves. Il s'agit d'un groupe inter classe, qui est distinct du groupe des délégués de classe, et qui intervient à la demande d'un membre de l'équipe éducative ou d'élèves en conflit.

La formation des élèves médiateurs se fait le plus souvent en deux jours, parfois plus longtemps dans certains programmes. Elle comporte les rubriques suivantes :

- Notions sur le conflit: aspects positifs du conflit, vécu du conflit, réactions au conflit
- Rôle et attitude du médiateur
- Processus et techniques de médiation
- Communication sans violence : écoute active, expression des sentiments
- Point de vue de l'autre : éveil à la différence, conscience interculturelle
- Etre son propre médiateur ou comment gérer ses propres conflits

La formation est très concrète, avec de nombreuses mises en situation.

Les élèves apprennent un processus de médiation, une sorte de rituel.

A l'école primaire, les médiations se font généralement dans la cour de récréation, immédiatement après le conflit ; au collège ou au lycée, sur rendez-vous, dans une salle prévue à cet effet. Les élèves interviennent toujours en co-médiation. Une médiation dure 5 à 10 minutes en primaire, 20 à 45 minutes en secondaire. Un groupe d'adultes de la communauté éducative (enseignants, vie scolaire, infirmière, assistante sociale...) est également formé et s'occupe de la coordination de l'instance de médiation et de la supervision des élèves médiateurs.

Les types de conflits traités en médiation :

- A l'école primaire : le plus souvent, des conflits dans la cour
 - Dispute pour partager un ballon, une balançoire
 - Un enfant a pris un objet qui appartient à un autre
 - Un enfant a insulté un autre enfant
 - Un enfant veut tout le temps être avec un autre qui ne veut pas de lui
 - « Elle m'a pris ma copine »
 - Un enfant intimide un autre enfant, voire le menace
 - Deux enfants jouent ensemble et ne sont pas d'accord sur les règles, etc...
- Dans les établissements secondaires :
 - Les histoires sont plus complexes ; il peut s'agir de rumeurs, d'avoir « traité » la mère de l'un, de vouloir prendre la copine de l'autre, de bagarre physique pour

lesquelles ponctuellement la médiation peut être proposée comme alternative à la sanction, etc...

Ces programmes de médiation nous paraissent être des plus intéressants sur le plan éducatif, dans la mesure où ils procurent une possibilité d'apprentissage et de mise en pratique immédiate de savoir-faire indispensables à une relation respectueuse de soi et de l'autre.

2) Les instances de médiation adultes :

Pour gérer les conflits entre élèves

Dans les établissements où il existe une instance de médiation par les pairs, le groupe d'adultes formés à la médiation qui coordonne le projet, en général joue le rôle de médiateur dans les conflits plus complexes entre élèves. Dans d'autres établissements, la communauté éducative ne souhaite pas former d'élèves et prend en charge toutes les médiations entre élèves. Dans cet espace les élèves vont également apprendre le dialogue, la gestion du conflit et de la frustration.

Pour gérer les conflits entre élèves et professeurs

Les élèves sont souvent demandeurs d'une médiation quand ils sont en conflit avec un professeur, alors que ceux-ci ne se sentent pas toujours prêts à participer à une médiation avec un élève. Nous avons vu ce type de médiation dans les établissements où la médiation par les pairs existe depuis un certain temps. En général, les médiateurs sont un adulte et un élève formés au sein du groupe de médiateurs.

Pour gérer les conflits dans les classes :

Dans certains établissements, nous avons vu des médiations collectives se mettre en place dans des classes où les relations entre l'équipe enseignante et le groupe élèves posaient des difficultés. Alors plusieurs médiateurs adultes interviennent.

3) La médiation famille-école

Un nouveau champ d'application s'est ouvert plus récemment ; il s'agit de la médiation famille-école dont l'objectif est de rétablir ou renforcer la communication entre les familles et l'institution, et ainsi de lutter contre le « décrochage » (absentéisme) et l'échec scolaire.

Un exemple :

Le service de médiation famille-école, qui se trouve à l'extérieur du collège et qui est composé de médiateurs familiaux professionnels, est contacté par le professeur principal de Kevin, élève de 3^{ème}, car les enseignants sont inquiets du comportement de Kevin qui semble depuis peu « décrocher » : Kevin était un bon élève, il s'est relâché dans son travail et a de nombreuses absences injustifiées, de plus ils ont entendu dire qu'il avait des soucis dans sa famille. Le médiateur familial va proposer des rencontres individuelles dans un premier temps à l'enseignant, à Kevin et aux parents de Kevin. Puis il va organiser une médiation famille-école dans l'objectif d'éclaircir ce qui se passe pour Kevin en ce moment et trouver avec sa participation des solutions adaptées à ses besoins. La médiation sera à « géométrie variable », selon l'analyse de la situation faite par le professionnel : rencontre entre tous les acteurs, entre le jeune et ses enseignants, le jeune et ses parents, les parents et l'institution, entre les parents eux-mêmes... Dans le cas de Kevin, il se trouve que ses parents étaient entrain de se séparer et il a commencé à traîner dans la rue, fréquenter une bande, fumer de l'herbe... Durant la rencontre avec ses parents,

Kevin a pu leur faire part de son inquiétude de ne plus voir son père. Ses parents ont pu l'écouter et le rassurer. Ils ont eux-mêmes fait part à Kevin de leurs inquiétudes. Lors de la réunion avec le professeur principal, les parents de Kevin et Kevin lui-même, il a été établi un contrat dans lequel chacun s'est engagé.

Quand on sait que de nombreuses situations de protection de l'Enfance ont leur source dans le conflit parental, malgré le manque de recherche sur les effets de la médiation famille-école, on peut imaginer qu'elle a le potentiel d'éviter la dégradation de certaines situations.

B- Activités qui participent à la culture médiation :

Dans tous les établissements scolaires, les personnes chargées de la discipline gèrent quotidiennement des conflits entre élèves et entre enseignants et élèves. Le plus souvent, ils le font de façon spontanée, sans avoir reçu de formation spécifique, et surtout, ils ont une position hiérarchique, ce qui les empêche de jouer vraiment le rôle de médiateur.

Quand les équipes éducatives demandent des formations à la médiation, elles ne se sentent pas toujours prêtes à monter des instances de médiation qui demandent un grand investissement ; elles souhaitent souvent introduire petit à petit la culture de médiation dans l'établissement. Plusieurs possibilités s'ouvrent aux équipes éducatives, pour lesquelles l'esprit et les outils de la médiation sont pertinents.

On différencie deux types de pratiques :

1) L'« infusion » : il s'agit du maillage de concepts, principes, techniques et éthique, dans le quotidien de la classe, le style d'enseignement, la gestion de la discipline et la régulation des conflits. La forme peut varier : faciliter une discussion de groupe plutôt que faire un cours magistral, inciter les élèves au travail coopératif, interdire tout jugement ou moquerie dans la classe, inciter les élèves à utiliser le vocabulaire des émotions plutôt que du jugement, établir les règles de discipline avec les élèves, etc...

2) « L'« intégration » au programme : il s'agit d'introduire l'enseignement de techniques et concepts de gestion de conflits parallèlement à, ou en collaboration avec, d'autres matières.

Un exemple :

Une enseignante de CE1 contacte le service de médiation qui a déjà formé des élèves à la médiation par les pairs car elle remarque de plus en plus d'incivilités chez les élèves de sa classe, des tensions dans les relations entre eux, et elle souhaiterait que le climat de la classe soit plus serein et elle envisage une organisation plus démocratique de la classe, un « mieux vivre ensemble »

Il lui est proposé une série d'ateliers de sensibilisation à la gestion coopérative des conflits et à la communication sans violence.

Dans notre expérience, de plus en plus d'équipes éducatives, après avoir suivi une formation, choisissent de former certaines classes à la gestion coopérative des conflits et à la communication sans violence afin qu'un grand nombre d'élèves bénéficie de cet apprentissage. Certains se trouvent suffisamment équipés pour faire

ce travail par eux-mêmes. D'autres préfèrent qu'un professionnel anime ces sessions ou le fasse en co-animation avec eux.

Cette formation à la gestion des conflits présente à peu près le même contenu que celle des médiateurs, excepté le rôle du médiateur.

L'intérêt de l'enseignement à la gestion des conflits est que l'on touche davantage d'élèves que dans les projets de médiation par les pairs.

D'autre part, s'il faut un certain degré de maturité pour devenir médiateur (on considère que la plupart des enfants en sont capables vers 8 ou 9 ans), l'éducation à la gestion des conflits peut commencer avec de très jeunes enfants, dès l'école maternelle.

On s'est aperçu en effet que de très jeunes enfants pouvaient faire l'apprentissage d'un processus simple de gestion des conflits.

Un exemple :

Loïc et Céline, jeunes élèves de cinq ans, se disputent autour d'un jouet. Loïc pleure. Il va voir l'institutrice. L'institutrice estime qu'il s'agit d'un conflit mineur que les deux enfants sont capables de gérer par eux-mêmes. Elle prend le jouet et leur demande d'aller s'asseoir à la « table de paix » pour trouver une solution.

Loïc et Céline vont suivre le processus qu'ils ont appris avec l'enseignant. Les enfants énoncent successivement et à tour de rôle :

- *ce qui s'est passé*
- *ce qu'ils ont ressenti*
- *ce qu'ils souhaiteraient*

Loïc dit :

- *« tu as pris mon jouet »*
- *« ça m'a rendu triste »*
- *« je voudrais que tu me le rendes »*

Puis c'est le tour de Céline :

- *« ça faisait longtemps que tu jouais avec »*
- *« j'étais en colère parce que je voulais jouer avec »*
- *« je voudrais jouer un peu et après je te le rends »*

Loïc dit : « OK »

Ils vont dire à l'institutrice qu'ils ont trouvé une solution. Ils ont pris moins de deux minutes pour gérer leur conflit, témoin en est un petit sablier posé sur la table de Paix.

Donc, très jeunes, les enfants peuvent commencer à négocier ; et c'est en le faisant qu'ils prennent l'habitude d'écouter l'autre et d'exprimer leurs propres sentiments et besoins.

II- Les effets observés :

La plupart des programmes de gestion de conflit et de médiation sont évalués. Et il existe maintenant de nombreuses recherches. C'est la médiation « par les pairs » qui a été la plus étudiée.

A- A court terme :

- La plupart des médiations aboutissent à un accord entre les élèves –entre 85 et 95% ; l'accord peut juste être de ne plus se parler ou se voir, ou bien encore de rester amis...

B- A moyen terme :

On peut noter :

- une meilleure atmosphère à l'école
- de meilleures relations entre les élèves
- une diminution du vandalisme et des bagarres
- une diminution des insultes
- une diminution du taux d'absentéisme et des expulsions,
- moins d'actes disciplinaires
- un meilleur climat d'apprentissage
- l'attachement des élèves à l'école est amélioré ainsi que le sentiment de sécurité
- plus les élèves sont jeunes et mieux ça marche
- les effets bénéfiques sont essentiellement pour les élèves médiateurs : augmentation de l'estime de soi, meilleure compréhension du conflit, et meilleurs résultats scolaires, renforcement de l'esprit de responsabilité, émergence de leaders « positifs ». Ce résultat pose question : est-ce le fait d'avoir reçu la formation de médiateur ou est-ce le fait d'exercer la fonction de médiateur qui entraîne ces effets? Nous avons remarqué, dans notre pratique, que les élèves qui avaient des problèmes de comportement et/ou de gestion de la colère étaient ceux qui semblaient en bénéficier le plus.

C- A plus long terme :

- Réussite scolaire et gestion des conflits : dans les établissements ou les classes dans lesquels il existe un programme de gestion des conflits, les résultats scolaires s'améliorent. L'esprit critique des élèves, leur écoute, leur créativité se développent ainsi que leur possibilité de travailler de façon coopérative. La reformulation qui est un outil fondamental en médiation l'est aussi pour la compréhension. Et quand on demande aux élèves de lister trois façons dont l'apprentissage à la gestion des conflits les a changés, la réponse la plus fréquente est : "maintenant je m'arrête et je pense".
- Résultat le plus important au regard de l'éducation à la citoyenneté : participer à une seule médiation peut amener un changement qui dure dans le comportement et les compétences sociales de la personne. Dans une étude américaine, 90% des élèves qui ont participé à une médiation disent qu'ils ont utilisé ce qu'ils ont appris en médiation dans d'autres situations de conflit. Les élèves disent qu'ils ont changé leur attitude vis-à-vis du conflit et de l'école. Ils apprennent à gérer leurs conflits de façon coopérative plutôt que de se battre.
- Peut-être même prévention d'autres conduites à risque comme la drogue, la grossesse de l'adolescence etc... car des facteurs qui y contribuent sont affectés par la médiation (estime de soi basse, difficulté à prendre des décisions, influence négative des pairs...). Ce résultat reste à être confirmé.

On voit donc que la médiation n'est pas seulement un moyen de gérer un conflit, mais participe d'un **processus éducatif**, qui peut s'intégrer dans l'éducation à la citoyenneté dans les cursus scolaires. Nous nous situons donc dans la prévention des conduites à risques. La meilleure façon de protéger l'enfant n'est-elle pas de le renforcer lui-même?

Conclusion

Les élèves font l'apprentissage, en médiation ou dans les formations à la gestion coopérative des conflits, de compétences sociales qui leur seront utiles toute leur vie :

- Communiquer de façon constructive
- Mesurer les conséquences de leurs actions
- Imaginer des alternatives de solutions à un problème
- Prendre des décisions,
- S'affirmer, prendre de l'assurance
- Co-habiter avec des personnes avec qui on n'est pas forcément d'accord
- Gérer les conflits tout en sauvant la face
- S'auto-discipliner, se responsabiliser

Ces savoir-faire et ces savoir-être ne participent-ils pas à la protection de l'enfant ?

Bibliographie

- BICKMORE K, "Conflict (resolution) Education: Alternate Approaches to Peacebuilding with Youth" in *ACResolution, Conflict Resolution Education: Sowing the Seeds of Peace*, Fall 2002
- BICKMORE K, "Peer mediation Training and Program Implementation in Elementary Schools: Research Results", *Conflict Resolution Quarterly*, Vol.20, N°2, winter 2002
- BONAFE-SCHMITT J.-P., *La médiation scolaire par les élèves*, E.S.F., Issy-les-Moulineaux, 2000
- BONAFÉ-SCHMITT J.-P., "La médiation scolaire par les pairs : une alternative à la violence à l'école" - *Spirale* 37, 2006
- BONAFÉ-SCHMITT J.-P., « Les médiations » in *Médiation et Lien social*, Morhain Y., *Hommes et Perspectives*, 1998
- COHEN R, *Students Resolving Conflict: Peer Mediation in Schools*, □ Good Year Books, January 2005
- DIAZ B., LIATARD-DULAC B., *Contre-violence et mal-être: la médiation par les élèves*, Nathan, Paris, 1998
- HARRIS R, "Unlocking the Learning Potential in Peer Mediation: Evaluation of Peer Mediator Modeling and Disputant Learning," *Conflict Resolution Quarterly*, Vol.23, N°2, 2006
- HEYDENBERK (WR), HEYDENBERK (RA), "Tools of Achievement, tools of Peace" in *ACResolution, Conflict Resolution Education: Sowing the Seeds of Peace*, Fall 2002
- JOHNSON D, JOHNSON R, "Conflict Resolution and Peer Mediation Programs in Elementary and Secondary Schools: A Review of Research," *Review of Educational Research*, 1996, 66 (4)
- JOHNSON D, JOHNSON R, DUDLEY B. "Effects of peer mediation training on elementary school students", *Mediation Quarterly*, 10, 1992
- JONES JONES, "Effects of peer mediation training on elementary school students", *Mediation Quarterly*, 10, 1992
- LAM, J. A. (1989). *The impact of conflict resolution programs on schools: A review and synthesis of the evidence*. Amherst, MA: NAME, 1993
- SOUQUET M., "La médiation en milieu scolaire" in BONAFE-SCHMITT J.-P., DAHAN J., SALZER J., SOUQUET M., VOUCHE J.P., *Les Médiations, la Médiation*, Erès, Collection Trajets, Romainville, 1999
- SOUQUET M., "Une palette d'activités au service de l'éducation à la citoyenneté", in *Les Médiations en milieu scolaire*, Les Politiques Sociales, n°1 et 2, 2005
- TIMMERMANS-DELWART J., *Devenir son propre médiateur, Se connaître, communiquer, transformer ses conflits*, Chronique Sociale, Lyon, 2004