

La médiation par les élèves – Enjeux et perspectives pour la vie scolaire

Condette Castelin, Hue-Nonin et Picquenot

PREFACE

A l'origine, c'est la question de la **violence scolaire** à l'école qui incite à ouvrir la porte de la médiation. Il faut affirmer les conditions nécessaires à une médiation réussie :

- Elle relève de la **politique de l'établissement** : l'accord du CE est indispensable, tout comme la mobilisation d'une partie de la communauté scolaire.
- Il s'agit d'un **processus d'apprentissage** pour les élèves mais aussi pour les acteurs engagés.
- Sur des **objets précis** (conflits) : le principe du tiers est un élément clé du dispositif ; la médiation est une affaire de relationnel de discours et de non verbal, d'échanges, de transfert (formation psychologique nécessaire).
- L'école aujourd'hui est ouverte aux parents ; la médiation entre l'école et les familles s'impose dans certains de nos établissements, parfois même entre parents et enfants.
- La mise en œuvre de la médiation rend nécessaire une réflexion pédagogique sur les compétences, connaissances et attitudes mises en œuvre.

INTRODUCTION

Un projet européen « Eduquer par la diversité en Europe » (EDE) mené dans 8 pays, vise plusieurs objectifs :

- Créer de **nouvelles solidarités entre les élèves**, en les invitant à travailler autrement, de manière collaborative, en leur apprenant à porter un regard dénué de jugement, de valeurs, des stéréotypes qui isolent.
- Favoriser le **mieux vivre ensemble**, en développant le respect d'autrui, l'inter compréhension, par la création/ l'élaboration collective **de règles inhérentes à la vie en groupe** et par le respect du RI.
- **Combattre l'exclusion** par une meilleure prise en compte de la diversité des personnes qui peut devenir source de richesse.

Il faut prendre garde aux **dérives** qu'engendre la médiation : **sur-responsabilisation** où les élèves réalisent un véritable travail de localisation des endroits à risque, identifier les auteurs de trouble... des tâches de surveillance, certains parfois estimant au dessus des lois. Considérés comme des « **traîtres** » par les autres élèves, ils connaissent parfois quelques ennuis à la sortie de l'établissement. Au final, les élèves médiateurs se voient endosser la responsabilité d'actions qui ne sont en rien éducatives. Compte tenu des questions nombreuses que soulèvent la médiation, cet ouvrage souhaite faire un point sur l'existant. Il se propose de recenser des savoirs théoriques sur la question de la médiation, de la gestion de conflits dans le cadre scolaire.

CHAPITRE 1 – LA MONTEE EN PUISSANCE DE LA MEDIATION

En enclenchant un processus favorisant la **reprise du dialogue** entre les différentes parties, la médiation permet d'engager une discussion, une explication et une explicitation des éléments de la discorde. La médiation s'est développée dans tous les domaines : justice, affaires familiales, médias, éducation... Elle est un « **phénomène contemporain de développement des modes non juridictionnels de règlements de conflit [...]** ». C'est un recours possible et relativement simple par les parties en conflit. La médiation évite le règlement de litige devant une instance judiciaire. Elle apparaît comme un **processus communicationnel qui peut régler un litige** de manière rapide en sollicitant la participation effective des parties en présence.

I. DEFINITION ET ETENDUE

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**. Dans une définition plus large, elle correspond « à un processus de communication éthique reposant que la responsabilité et l'autonomie des participants ».

La médiation apparaît donc tout d'abord comme un **processus** qui entraîne des évolutions, des transformations ; elle se réfère à a **recherche de la paix** en faisant appel aux valeurs humanistes (respect, tolérance). Elle apparaît comme un **outil** pertinent pour un travail sur les différences, en favorisant **l'intercompréhension** des parties en litige. C'est un moyen pacifique de chercher une solution à un conflit en rendant les participants à la médiation « **médiateurs** », cad comme sollicitant la médiation. Se met en place un processus de **responsabilisation progressive des participants**. La médiation est un **outil de communication** qui vise à **l'apaisement d'une situation conflictuelle** et le **rétablissement du lien social** rompu. Elle s'appuie sur les formes verbales et non verbales de la communication (choix des mots, attitudes positives).

Le médiateur se doit d'être impartial et indépendant ; il adopte une **attitude de neutralité**, il n'a pas à prendre parti. Cette neutralité du tiers nécessite une formation des médiateurs et une explicitation de leur rôle auprès des personnes qui les sollicitent.

La formation des médiateurs est indispensable et repose sur un apprentissage de quelques techniques de communication et d'attitudes requises. Savoir mettre à distance ses émotions, ses opinions, savoir faire preuve d'empathie.

La question de l'autorité : le statut de médiateur lui confère une légitimité mais ce n'est pas pour autant qu'il peut d'emblée affirmer son pouvoir.

La médiation possède cette **double fonction de réparer et prévenir** ; elle vise la **résolution du problème** si le conflit est déjà présent et perturbe les relations inter personnelles. La nature du problème et les solutions apportées en amont permet aussi d'intervenir avant qu'une situation dégénère. Cela permettra de déboucher sur des **actions de prévention**.

II. SON DEVELOPPEMENT ET SA PROMOTION DANS PLUSIEURS PAYS

1. Une pluralité et une évolution des situations de violence en milieu scolaire

Les termes ou expressions qui qualifient ou définissent la violence sont nombreux et introduisent des nuances selon que l'on estime que la violence fait partie du développement de l'enfant, comme une étape de socialisation. Il semblerait que les formes de brutalités, de brimades (**school bullying**) se voient supplantées par des formes de **harcèlement** plus sournoises qui laissent des traces parfois durables (stigmatisation répétée, avec +/- d'intensité, remarques désobligeantes, moqueries :::>> Etat de domination). Le harcèlement provoque souvent chez la personne qui en est victime une perte de confiance en soi, voire culpabilisation ; il se montre destructeur car il s'inscrit dans la durée, n'a plus vraiment de

limites spatiales dans la mesure où il pénètre aussi l'espace privé par le biais des nouveaux médias. Tous les établissements sont concernés par la question du harcèlement.

2. La violence et ses formes de régulation : les apports de la recherche

Des programmes de prévention contre les comportements déviants, les phénomènes de violence se sont développés. Des plans ambitieux de lutte contre la violence vont se succéder au niveau national, fixant notamment un cadre juridique. Les résultats des enquêtes témoignent d'un intérêt accru pour ces questions sensibles, et montrent l'évolution des formes de violence, notamment le **cyber harcèlement**.

3. Une grande diversité des réponses apportées aux phénomènes de violence

Les ministères en charge de l'éducation se veulent souvent ouverts aux initiatives locales (surtout dans les pays où les écoles disposent d'une autonomie effective), en les soumettant à une **obligation de résultats**. La médiation réalisée par les élèves eux-mêmes correspond à une réponse pertinente possible pour tenter de résoudre certains problèmes de violence : les **petits conflits**.

D.Ausburger (1992) établissait un lien étroit entre culture et médiation : les cultures modernes occidentales se caractérisent par un individualisme affirmé qui tend à rejeter le sentiment de honte ou de regret, considérés comme un aveu de faiblesse, reconnaissance d'une culpabilité ou d'une infériorité. Les cultures occidentales se méfient d'autrui (subjectif) et préfèrent recourir à un juge considéré comme impartial.

4. Un développement différencié des pratiques de médiation

La médiation trouve ses racines dans une volonté de promouvoir une démarche **éducative et participative**. Dans les 80's, se développent des programmes de médiation par les pairs au sein même des établissements. Dans certains pays (Belgique), des **médiateurs scolaires** sont recrutés et formés. Ce sont des **agents de prévention** des violences et des conduites à risque.

En France, la médiation peut apparaître comme « **une contre culture** » éloignée de l'organisation traditionnelle et du fonctionnement admis. La médiation par les pairs, considérée comme une ressource possible, reste encore absente des programmes scolaires.

III. UNE FAIBLE LEGITIMITE DANS LE SYSTEME FRANÇAIS

Le médiateur vient troubler les pratiques professionnelles établies et les repères ou les normes auxquels chacun a pris l'habitude de se référer.

1. La justice scolaire : une prérogative des adultes

Si la médiation a mis plus de temps à pénétrer le monde scolaire français, c'est sans doute parce qu'il existe déjà des mesures alternatives visant à éviter le recours à des mesures disciplinaires lourdes (Conseil de discipline). La commission de vie scolaire (1996) et la commission éducative (2011) sont des instances officielles, internes à chaque établissement, qui favorisent l'expression des difficultés, des différends et établissent un dialogue à visé éducative entre les parties présentes. Ce dialogue débouche alors sur prise de décision.

La médiation peut sembler alors superflue et sans intérêt. De plus, elle introduit un **déséquilibre dans la relation adulte/élève** dans la mesure où elle laisse aux jeunes des marges de manœuvre. Cette idée témoignerait d'une forme de croyance naïve en la capacité des enfants/adolescents à résoudre seuls pacifiquement des conflits, où l'intervention des adultes s'avère nécessaire pour rappeler les règles de vie, et d'une **perte de temps aux dépens de l'apprentissage des savoirs**.

2. La médiation et ses indésirables

L'entrée de la médiation dans les écoles fait débat car elle pourrait menacer l'ordre scolaire traditionnel, par le **brouillage des repères établis**. La mission de formation des élèves s'est tellement diversifiée que certains auteurs développent comme argument que l'organisation scolaire actuelle met en œuvre diverses modalités de détournement de l'élève des savoirs au profit de la valorisation de « l'élève acteur ». Une évolution qui privilégie l'expression des élèves, novice dans la mesure où elle tend à disqualifier les savoirs disciplinaires.

3. Quelles priorités ? Pour quelle école ?

L'école construit, par une « culture commune », une unité sociale qui permet à chacun de trouver sa place et de s'intégrer dans la société. La médiation se trouve en effet quelque peu décalée par rapport à la mission assignée à l'école. La médiation relance le débat sur la mission de l'école, qui reste très attachée à une conception élitiste de l'école, qui place l'élève au second plan, en lui demandant de s'adapter.

4. La mise en œuvre de projets dédiés à la médiation : entre conviction et marginalité

Une expérimentation intitulée « **Table ronde éducative** » (TBE) consiste à définir une politique éducative pour le collège en matière de procédures disciplinaires, qui vise à **désamorcer les possibles conflits** entre élèves ou avec les personnels. Il s'agit d'une instance médiatrice (composition : 2 enseignants, 2 élèves, 2 parents, un agent, un surveillant, l'AS, le CPE et le CE). La médiation est utilisée pour créer du lien, instaurer un dialogue (nécessaire pour un travail constructif). La médiation permet aussi de diminuer les tensions entre élèves et personnels.

Une deuxième expérimentation « **Le collège des médiateurs** », **instance de régulation** officiellement reconnue dans un établissement par le CA, permet un allègement des procédures disciplinaires habituelles (RI). Dans cette pratique de la médiation, lycéens et professionnels sont associés et travaillent ensemble à la résolution de conflits par la mise en œuvre de cette instance régulatrice.

5. La médiation comme ultime recours

La médiation, selon le contexte, peut devenir un recours ultime dès lors que d'autres solutions n'ont pas pu aboutir ou donner satisfaction. Dans ce cas, la médiation a plutôt une visée curative que préventive. Plus un établissement scolaire connaît des difficultés (incivilités, violences), plus le recours à la médiation serait considéré comme une réponse remédiate possible pour le rétablissement de la paix scolaire.

La médiation scolaire fait l'objet d'expérimentations et quelques établissements y ont recours aujourd'hui. Si la médiation a pris un essor considérable, elle intègre inégalement les systèmes scolaires. En France, elle connaît de timides avancées et est organisée, contrôlée par les adultes, qui se méfient d'un dispositif éloigné des modalités habituelles de régulation de conflits, qui laisse trop de marge de manœuvre aux jeunes et remet en question l'autorité des adultes.

CHAPITRE 2 – LES ENJEUX DE LA MEDIATION PAR LES ELEVES

I. LES ENJEUX POUR LA PERSONNE

1. Médiation et curriculum caché

Pour saisir le sens des différentes situations d'apprentissage, il est nécessaire de maîtriser le **curriculum caché**, accessible à ceux qui possèdent une proximité avec le système scolaire. Sinon, les élèves se sentent disqualifiés et impuissants, renvoyés à leurs manques, à leurs insuffisances. L'inadaptation d'un certains nombres d'élèves aux attentes de l'école (visible par leurs maigres performances scolaires, absentéisme, décrochage, incivilités, violence) interroge l'école dans son organisation et son fonctionnement.

La médiation propose d'analyser des faits, de les rendre intelligibles pour tous et trouver des solutions adaptées à la situation. Elle permet d'activer et développer des mécanismes de compréhension et de communication dont le but est de trouver un accord au terme d'une négociation.

2. Apprentissage de l'autonomie et de la responsabilité

L'autonomie s'acquiert pour un travail préalable sur les règles et les valeurs du groupe social. Ce processus qui contribue à conduire vers une plus grande autonomie permet aussi de **s'initier à la prise de responsabilités** : savoir répondre de ses actes et en assumer les conséquences car beaucoup explicitent les raisons qui ont orientées leur action, ils ne vont pas jusqu'au bout de la démarche, en acceptant les effets/conséquences engendrés, jusqu'à se positionner comme une victime. La médiation rappelle les limites en s'appuyant sur le RI, ce qui autorisé, ce qui ne l'est pas.

3. Construction de compétences

La compétence convoque un ensemble de savoirs et de capacités qui permettront de traiter avec profit une situation donnée. La compétence est placée au service d'un projet. La médiation mobilise différentes **capacités** qui pourront progressivement se transformer en compétence, dès lors qu'elles seront utilisées. Elle faut appel au sens moral et aux valeurs. Une part de **subjectivité** des acteurs, du **ressenti** qu'ils éprouvent face aux situations intervient dans les interactions. Ce travail de médiation est sous-tendu par le **respect d'autrui**, la tolérance et la paix. Il est important de travailler les compétences relevant du domaine psychoaffectif : les compétences émotionnelles (connaissance de soi, identification et compréhension des réactions personnes face à une situation), comprendre les émotions d'autrui, développer une gestion positive des relations sociales par le biais d'une **communication dénuée de jugement**, par **l'empathie**, l'entraide et la **bienveillance**.

4. La médiation par les élèves : entre estime et exposition de soi

La médiation peut se mettre en place dès lors qu'une situation de conflit apparait. Le conflit naît souvent d'un **désaccord** qui entraîne des **réactions affectives** plus ou moins maîtrisées. La médiation va permettre de **faire retomber la tension** exprimant de manière plus sereine les difficultés et les ressentis. Il est important d'insister sur le fait que les médiateurs élèves se rendent plus visibles qu'auparavant. Cette mise sur le devant de la scène pourraient essuyer des critiques des autres élèves et ceux qui bénéficient de la médiation être **stigmatisés** rapidement, enfermés dans un **rôle perturbateur**. Le rôle d'accompagnement des adultes est essentiel pour **protéger** l'ensemble des élèves d'une trop grande publicité qui pourrait nuire à leur intégrité, ce qui serait contre productif, en provoquant une stratégie d'évitement, pour échapper à une sur exposition de soi.

II. LES ENJEUX POUR L'ETABLISSEMENT SCOLAIRE

La médiation a aussi des effets sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement.

1. Apprentissages : une possible mise en œuvre des compétences du socle

L'objectif de la mission de formation de l'école est d'enrichir le bagage culturel, scientifique et social des élèves (d'où la naissance du socle commun). L'idée est de doter chaque jeune, au sortir de la scolarité obligatoire, d'un **bagage minimal** qu'il puisse mobiliser dans sa vie personnelle et professionnelle (volonté commune exprimée au Conseil Européen de Lisbonne).

La médiation offre aux élèves toute une gamme de situations problématiques qu'il s'agit de comprendre, d'analyser et aussi d'objectiver pour apporter la réponse la plus appropriée. La médiation procure ainsi un terrain propice à la construction de compétences sociales (quelle attitude adopter, comment ajuster son comportement...).

2. Médiation et autorité

La médiation peut venir **apaiser le climat** d'un établissement. Elle apporte différentes méthodes pour la gestion des conflits. L'originalité de cette démarche est **d'associer pleinement les élèves** aux processus communicationnel et décisionnel. Le risque ici est le **partage du pouvoir**, qui demeure inégalement partagé. On peut considérer que l'autorité revient légitimement à l'adulte ; la médiation introduit un glissement vers des nouvelles formes d'autorité qui associent les élèves. Le statut de médiateur confère une **autorité à ceux qui l'exercent** mais elle n'est pas de même nature que celle des personnels de l'établissement. Il s'agit d'une autorité **« divisée et composée »**. L'autorité du médiateur gagnera en légitimité en s'appuyant sur le souci de justice et de justesse, en ne perdant pas de vue la dimension éthique. L'autorité n'est plus synonyme d'arbitraire. Elle reste une contrainte qui s'exerce sur autrui mais renvoie à une autorisation (acceptation du pouvoir d'autrui). La médiation offre ainsi un moyen original de revisiter la notion d'autorité.

3. Médiation et climat scolaire

La médiation privilégie la discussion apaisée, le dialogue constructif et contribue de manière modeste au départ, à **améliorer le climat scolaire** (condition de vie, ambiance générale ressentie). Elle vise à la **pacification des relations inter individuelles** et à la **favorisation d'un climat relationnel paisible et serein** en permettant de dédramatiser et limiter les situations de conflits entre élèves, proposer des interventions pour éviter une gradation de la difficulté (outil de prévention).

III. UN ENJEU DEMOCRATIQUE MAJEUR

La démocratie consiste en la possible participation du plus grand nombre à la prise de décision.

I. L'expérience du conflit

Le conflit fait partie intégrante de la vie quotidienne de l'établissement scolaire ; il semble nécessaire de mettre en place des instances de concertation, des espaces de régulation.

Blanchet et Trognon distinguent :

- **Les conflits de contenu** : le groupe est en désaccord sur un sujet ;
- **Les conflits de personne** mettant en jeu les représentations et ressentis individuels ;
- **Les conflits de procédure** : opposition quant aux méthodes de travail.

Ces conflits peuvent se révéler destructeurs dans la mesure où chacun accentue sa détermination et tend à radicaliser son opinion. Les interactions deviennent tendues puis inexistantes, chacun campant sur ses positions. L'affectivité domine souvent la relation. Une fois les désaccords formulés clairement, il faut alors les traiter et apporter la réponse la plus adaptée. Ce travail nécessaire présente un double intérêt : rétablir une communication saine et respectueuse, et celui de favoriser l'affranchissement de tous ces biais (malentendus, soupçons...) qui malmènent la communication. La résolution du conflit semble donc en grande partie liée à l'identification de la difficulté rencontrée, à la démarche utilisée et à la qualité des réponses apportées.

II. Médiation et empowerment

La médiation est une mobilisation de soi qui prend sens en incorporant progressivement les valeurs défendues par le groupe social et qui promeut le progrès collectif. C'est un travail de proximité où le médiateur va découvrir qu'il **peut avoir un impact et modifier l'environnement, et agir au bénéfice de collectif**.

III. Le primat du collectif participatif

La médiation entend développer un **comportement volontariste**, compréhensif cad **empathique**, qui va s'efforcer de dépasser le conflit. Cette « **culture participative** », de l'action collective, invite chacun à s'impliquer dans la vie publique et devenir pleinement citoyen grâce aux compétences civiques progressivement acquises. La médiation met aussi en évidence la capacité des individus à **œuvrer** directement pour la **paix sociale** sans nécessairement passer par des instances représentatives. Cette **relation de proximité** assure un trait d'union entre les intérêts personnels et le besoin collectif de se structurer.

La médiation relève de la recherche d'une paix sociale prise en charge par les individus eux-mêmes. Cette démarche éducative promeut un individu qui a acquis le sens de la responsabilité ou l'individu-acteur va apporter sa participation active, en s'appuyant sur des connaissances, des comportements adaptés et sur des valeurs.

CHAPITRE 3 – UNE PROPOSITION DE FORMATION A LA MEDIATION

Chaque étape s'appuie sur un certain nombre d'outils de formation, qui viennent étayer une prise en charge globale de la formation. L'implication touche toutes les personnes de l'établissement.

I. ETAPE 1 : INFORMER LA COMMUNAUTE SCOLAIRE

1. Présentation du projet

Donner une information identique à l'ensemble des personnels concernant la mise en place de la « médiation par les élèves » ; vérifier les conditions de faisabilité du projet et susciter des candidatures d'adultes désireux d'accompagner les futurs médiateurs.

2. Conditions majeures de faisabilité du projet

L'adhésion de l'équipe de direction est indispensable au niveau organisationnel, pour l'engagement des jeunes (et adultes). Une trop forte résistance des adultes entrave l'action des élèves et voue le dispositif à l'échec. C'est pourquoi il est nécessaire de présenter les intérêts et inconvénients de ce projet. Une équipe d'adultes motivés et volontaires sera indispensable pour assurer une formation de qualité et un bon accompagnement des élèves. La taille de l'équipe sera adaptée à l'effectif de l'établissement.

3. Le pilotage

Assuré par une ou deux personnes (CPE, professeurs...), le **co-pilotage** va permettre un soutien réciproque. Le pilote se charge d'**organiser la médiation** (cahier de rendez-vous, planning de permanence...). La **réactivité** du pilote est essentiel et il fait respecter quelques règles : les médiations sont conduites par les médiateurs de même niveau de classe ou supérieur que ceux des élèves en conflit. L'adulte médiateur n'assiste pas aux médiations.

4. L'installation progressive d'une culture à la médiation

Projet sur le long terme.

5. Plusieurs points préconisés

- **Panneau d'affichage « spécial médiation »** avec la photo des médiateurs, liste des adultes qui accompagnent, démarches pour venir en médiation...
- **Salle spécifique et équipée**, calme et sans vis-à-vis

- **Communiquer autour de la médiation par les pairs** (diapo, affiches...)
- **Tableau d'information en salle des professeurs** avec les dates des médiations, noms des médiateurs, résultats obtenus (préservé l'anonymat !)...
- **Communication auprès des parents d'élèves** pour qu'ils soient associés au projet de médiation.

II. ETAPE 2 : FORMER LES ADULTES ACCOMPAGNATEURS

- Définir les représentations du rôle de médiateur
- Connaître les attitudes à adopter face à une situation conflictuelle, les règles de déontologie...
- Simulation de médiation

III. ETAPE 3 : SENSIBILISATION DES ELEVES A LA NOTION DE MEDIATION

- Connaître le dispositif et le cadre, le rôle du médiateur...
- Recruter des élèves volontaires et motivés (rédiger lettre de motivation); pas plus de 12 médiateurs.

IV. ETAPE 4 : FORMER LES ELEVES MEDIATEURS

- Représentation du rôle de médiateur
- Les attitudes dans la communication
- Simulation de médiation

V. ETAPE 5 : SUIVI DU DISPOSITIF

Bilan : évaluer le fonctionnement du dispositif, faire le point sur les difficultés rencontrées (matérielles, humaines...), public concerné, durée, déroulement...

CONCLUSION

Pour mettre en place un dispositif de médiation, il est nécessaire d'être soi-même formé. Ce n'est pas parce que l'on s'intéresse à autrui que l'on est généralement empathique et bienveillant que l'on deviendra un médiateur efficace. Des règles pratiques mais aussi éthiques sont à construire et à respecter. La médiation demande un long travail de préparation, de communication, de mise en œuvre et d'évaluation.

Si la médiation est un processus de communication éthique visant le rétablissement du lien social, c'est aussi une démarche qui touche à la formation de l'individu. La médiation peut contribuer à donner ou redonner le goût des apprentissages, notamment aux élèves qui, par leurs faibles performances scolaires, en seraient venus à développer une estime de soi dégradée. La participation au dispositif peut être, pour certains jeunes, l'occasion de croire de nouveau en leurs capacités et retrouver crédit auprès de leurs pairs.

La médiation se donne pour objectif la régulation des petits conflits par l'entremise de la parole, la pacification des relations et l'amélioration du climat scolaire. Seules les petits conflits entrent dans le dispositif car il n'est pas question de faire endosser aux élèves médiateurs une responsabilité qui serait trop lourde pour eux.