La médiation par les pairs : jeunes et acteurs de paix

Rédigé le 24 octobre 2007 par : Katheline Toumpsin

Apprendre à gérer ses conflits autrement que par la violence est un enjeu fondamental de la culture de paix. Mais faire le choix de la non-violence n'est pas toujours évident, en particulier lorsqu'on se trouve soi-même au cœur du conflit, et de l'émotion -souvent vive- qu'il entraîne, et qu'on ne trouve plus les mots pour le dire autrement que par la violence.
Le recours à un acteur tiers, un médiateur, permet de créer l'espace dans lequel les protagonistes du conflit pourront plus facilement retrouver la voie du dialogue, faire évoluer la situation, et rendre au conflit sa fonction positive dans les relations humaines.
Gérés positivement, les conflits peuvent devenir source de changements positifs.

A l'école, lieu de socialisation par excellence, les conflits entre jeunes font partie du quotidien. Une nouvelle stratégie de médiation, encore relativement peu présente en Belgique, fait son apparition au Québec et en France au début des années '90 : celle de la médiation par les pairs. Avec elle, une nouvelle génération d'acteurs de paix : les jeunes eux-mêmes. Plus qu'un apprentissage individuel à la gestion des conflits, la médiation par les pairs au sein de l'école constitue un véritable projet pédagogique dont l'objectif est d'apprendre à vivre ensemble, et ainsi d'expérimenter la citoyenneté, avec des retombées qui vont bien au-delà du cadre strictement scolaire.

Pour BePax, cette nouvelle approche de la gestion des conflits est porteuse d'une culture de paix et d'éducation à la citoyenneté. Elle a également le mérite de considérer les jeunes comme acteurs de la société à part entière, capables d'endosser des responsabilités et de les assumer au bénéfice de la collectivité.

Par cette analyse, nous voulons contribuer à une meilleure connaissance de cette pratique éducative, en posant les balises de sa mise en pratique, avec ses apports et ses limites.

Construire la citoyenneté dans l'action

Lors d'un conflit, le processus de la médiation permet, par l'intervention d'une personne formée, de sortir du rapport de forces qui oppose les parties en conflit pour les amener à trouver par elles-mêmes une solution acceptable pour chacun. Le rôle du médiateur est d'arrêter la confrontation et de contribuer à rétablir la communication. Il n'a pour mission ni d'être juge, ni arbitre, mais plutôt d'aider à recréer un climat de dialogue et de respect entre les personnes qui ne s'écoutent plus, et les aider à mettre le conflit en mots. En d'autres termes : à passer d'un rapport de forces à un rapport de sens.

L'expression « par les pairs » signifie que les médiateurs sont des jeunes d'environ le même âge qui, au sein de l'école, partagent le même statut d'élève que les protagonistes du conflit. Les élèves médiateurs ont pour mission d'aider les médiés à trouver par eux-mêmes une solution qui permette de résoudre durablement le conflit sans avoir recours à la

violence ni à l'autorité d'un adulte.

Devenir médiateur : un travail sur soi

L'apprentissage de la médiation est un réel enjeu d'apprentissage de la citoyenneté et de la démocratie, mêlé à la mise en pratique de principes fondamentaux de la non-violence.

Il permet de développer chez les jeunes une autre approche des conflits, percevant qu'il est possible de les gérer autrement que par la violence, ainsi qu'une plus grande aisance dans leurs relations à eux-mêmes et aux autres. En quelque sorte, ils apprennent à autogérer leur violence et celle qui les entoure.

Par ailleurs, la pratique de la médiation permet aussi d'apprendre à gérer collectivement une situation, à y trouver une solution qui respecte les décisions de chacun. L'objectif ici est de rechercher l'intérêt commun et l'épanouissement de l'individu, pour définir un nouveau « vivre ensemble ». C'est la base de la démocratie participative.

Pour atteindre son objectif, l'élève médiateur devra développer une série d'aptitudes et de réflexes. La formation des élèves permet de leur donner les outils et la confiance nécessaires. Mais ce n'est pas tout : l'ensemble de la communauté scolaire doit impérativement soutenir le projet, faute de quoi il risque de se solder par un échec. Nous y reviendrons plus loin.

Voyons quelles sont les qualités que ce type de projet permet de développer :

Tout d'abord, la formation et la pratique de la médiation permettent de mieux **se connaître soi**. Apprendre à nommer ses sentiments, ses émotions, ses besoins, ses frustrations, et la manière dont ils influencent le rapport de chacun à autrui. Il s'agit d'identifier et d'analyser ses propres réactions face au conflit, et par là même de prendre conscience de la part de violence que chacun a en soi, et de la manière dont il est possible de la gérer. Apprendre à se connaître, c'est aussi observer la violence autour de soi, et analyser la manière dont on y réagit : qu'est-ce qui choque, ou ne choque pas ?, quelle réaction spontanée a-t-on face au conflit : l'évitement, l'indifférence, la contre-violence, ou chercher à comprendre … ?

Cette connaissance de soi consiste aussi à prendre conscience de ses qualités, à **prendre confiance en soi,** et à construire son **identité**, ce qui est l'un des principaux défis de l'adolescence.

Cette étape d'introspection se complète par un apprentissage de la **communication non violente**, qui consiste à faire la distinction entre les faits et l'interprétation des faits, et de s'efforcer de distinguer le conflit de la personne. Il s'agit d'apprendre à exprimer son point de vue en « je » (« je pense que ce que tu as fait est idiot » plutôt que par « tu es idiot »).

Autre versant de la communication non violente : l'**écoute active**, qui consiste à reformuler les propos de l'autre pour s'assurer de l'avoir bien compris et éviter les malentendus. L'exercice du téléphone arabe démontre bien comment un même discours peut parfois être déformé par la succession des intermédiaires[1], ou qu'un simple manque d'écoute[2] peut-être à la source de malentendus qui peuvent dégénérer.

L'enjeu d'une bonne communication est de permettre au médiateur et aux protagonistes en conflit de mieux cerner l'enjeu du conflit, et de cibler les sensibilités de chacun, et cela sans les juger.

Le futur médiateur devra aussi apprendre à accepter que chacun n'a pas forcément le même point de vue face à un conflit, et que l'autre peut également avoir raison. C'est le premier ingrédient vers l'apprentissage de l'**impartialité** et la **neutralité**, qualités essentielles pour le médiateur. Il devra également apprendre à garder la **confidentialité** pour gagner la confiance des médiés.

Fort de ces compétences de décentrement et de mise à distance de ses propres émotions, le médiateur devra avoir la capacité de **se faire accepter** par l'ensemble des parties en conflit, d'être reconnu comme un interlocuteur légitime.

Le choix du moment de la négociation, mais aussi du lieu doivent être favorables à la mise en place d'un processus de médiation : choisir « **le bon moment et le bon lieu** ». Il devra ensuite fixer le **cadre des négociations**, c'est-à-dire fixer les règles du jeu, les éventuelles « sanctions » que le médiateur pourra imposer, et définir les étapes de la médiation (quand se voit-on, dans quel lieu, …)[3].

Bien entendu, le processus de médiation (que ce soit une médiation « normale » ou par les pairs) ne se solde pas nécessairement par une réussite. Bien souvent, il faut adopter la **pédagogie des petits pas**, en se fixant plusieurs petits objectifs atteignables, parmi lesquels parvenir à rétablir le dialogue entre les parties en conflit est déjà un but en soi. C'est pas à pas que l'écoute entre les parties pourra se rétablir, et par là un certain respect de l'autre.

Enfin, la **créativité**, la capacité à inventer des stratégies originales permettant aux protagonistes de trouver par eux-mêmes une solution adaptée au conflit est une compétence que le médiateur devra développer.

L'ensemble de ces compétences et attitudes sont les ingrédients du développement d'une culture de paix dans les esprits des médiateurs, mais aussi des médiés.

En pratique :

Dans la plupart des cas, les médiateurs sont des élèves du même âge, voire un peu plus âgés que les médiés. Il est rare qu'un plus jeune intervienne comme médiateur dans un conflit entre des jeunes plus âgés que lui.

Par ailleurs, les médiateurs interviennent rarement seuls, généralement à deux. C'est plus rassurant, et cela permet de garder une plus grande impartialité, mais aussi de développer une plus grande écoute et une plus grande créativité dans la gestion du conflit.

Généralement, l'équipe de médiateurs est désignée par l'école pour une période donnée (une semaine en général). Ils portent une marque visiblement identifiable (brassard, logo…). Ils disposent d'un local où ils peuvent se réunir entre médiateurs, mais aussi gérer les conflits dans lesquels ils sont appelés à intervenir. Il n'est pas souhaitable que la médiation se déroule dans la cour de récréation.

Lorsqu'un conflit éclate, un élève ou un professeur propose aux protagonistes d'entrer en médiation. S'ils acceptent, ils seront amenés chez les médiateurs, qui ouvriront le processus de médiation. Celui-ci peut durer d'une heure à une semaine[4] selon les besoins.

En situation de médiation, quatre étapes principales sont suivies :

1. Faire raconter les faits,

2. Reformuler les faits,

3. Rechercher des solutions,

4. Choisir une solution valable.

Avant d'entamer le processus de médiation, les médiateurs commenceront par définir le cadre de la rencontre afin de permettre à la communication de s'installer. Le(s) médiateur(s) rappelle(nt) que :

- la médiation doit se faire sur base volontaire : les différentes parties doivent être prêtes à entrer en processus de médiation les unes avec les autres, et avoir la volonté de régler ensemble le conflit.

- chacun parlera tour à tour et pourra exprimer son point de vue sans être interrompu. Chacun aura droit au même temps de parole.

Le médiateur reprécisera son rôle : il n'est pas là pour jouer les arbitres ni pour porter de jugement, tout comme il n'est pas là pour sanctionner, et encore moins pour trouver une solution à la place des médiés. Son rôle se limite à être facilitateur de dialogue.

Tout au long du processus, il veillera à entretenir un climat positif en mettant l'accent sur les points d'entente, qui seront repris dans une charte des négociations.

Au cas où le blocage persiste, le médiateur pourra renvoyer les participants à leur responsabilité en leur demandant ce qu'ils feront si la médiation n'aboutit pas, et en quoi cette issue pourra satisfaire leurs besoins et intérêts ; ou alors, s'il s'agit d'un conflit plus grave, s'adresser à un adulte de l'équipe pédagogique de l'école.

1) **Raconter les faits** :

Il s'agit de faire raconter à chacun sa version des faits, en posant des questions ouvertes telles que : que s'est-il passé ? Où ? Quand ? Avec qui ? Pourquoi ? Chacun raconte librement sa version des faits.

2) **Reformuler les faits** :

Les médiateurs tâcheront de reformuler au mieux chacune des versions, en s'assurant que c'est bien cela que chacun a voulu dire. Il est important à ce stade de distinguer ce qui relève des faits proprement dits (il est important d'aboutir à une même version des faits), des émotions (comment les faits ont été vécus ?), et des valeurs (en quoi ce qui s'est passé est inacceptable ?, pourquoi avoir commis un tel acte ?).

3) **Rechercher des solutions** :

C'est aux médiés de proposer des solutions, et au médiateur de garder le champ des négociations suffisamment ouvert pour qu'un accord puisse être pris. Le médiateur pourra faciliter cette démarche en soulignant les points d'accord, les besoins et les valeurs des uns et des autres (qui sont éventuellement communs). La créativité est un ingrédient essentiel à ce stade.

4) **Choisir une solution**, une issue au conflit qui convienne aux deux parties, pour ouvrir une relation gagnant-gagnant. Le médiateur veillera également à ce que la solution trouvée soit conclue par une proposition de mise en application précise et programmée.

Des élèves médiateurs à l'école : qu'est-ce que cela implique ?

Du point de vue des enseignants, cette méthode comporte également des avantages en améliorant l'ambiance qui règne dans l'école. Les adultes n'ont pas toujours conscience des tensions qui existent en classe ou dans l'école, alors que les pairs les vivent de beaucoup

plus près. La médiation par les pairs permet aussi au professeur de ne pas systématiquement être impliqué dans des conflits mineurs.

Par ailleurs, le fait d'avoir recours à une médiation par des pairs, plutôt que par un adulte permet d'acquérir une certaine confiance à l'égard du médiateur, et permet également d'aborder des conflits quotidiens qui pourraient paraître anodins ou mal compris par un adulte, et qui pourtant peuvent « empoisonner » l'ambiance au quotidien.

La mise en pratique de la médiation par les pairs dans une école permet de développer

au sein de l'établissement l'émergence des conditions d'une culture positive de la gestion des conflits auprès de la majorité des élèves. La mise en route de ce processus nécessite cependant une réelle volonté de l'école.

Il est crucial que le corps enseignant et la direction soutiennent le projet de médiation par les pairs, à la fois sur le plan matériel (mise à disposition de locaux, financement de la formation…), mais aussi en termes d'investissement humain. Avant de proposer à des élèves de devenir médiateurs et d'entamer une formation, il est important que les adultes se forment eux aussi, de manière à pouvoir appuyer dans le long terme les futurs élèves médiateurs, et à pouvoir les relayer dans les cas de conflits plus graves. Les élèves médiateurs doivent être considérés comme des partenaires éducatifs dans l'exercice de leur démarche.

Il est important que l'équipe des médiateurs puisse se réunir régulièrement entre jeunes pour partager leurs expériences, mais aussi avoir recours à l'appui d'un conseiller adulte pour pouvoir exprimer leurs besoins, discuter des difficultés rencontrées lors d'une médiation, mais aussi bénéficier d'un complément de formation le cas échéant.

La supervision par un adulte permet également de maintenir à plus long terme un suivi dans le projet, malgré le départ des élèves au terme de leur cycle scolaire.

Une difficulté que rencontrent les élèves médiateurs est le regard des autres, et donc la légitimité que leurs pairs leur accordent pour intervenir dans leurs conflits. Occupant un statut d'élève, mais avec un rôle qui se situe à mi-chemin entre celui d'être élève mais aussi d'intervenir auprès des élèves, comme le font habituellement les « surveillants », ils peuvent

être considérés comme des mêle-tout, ou encore comme des chouchous, ce qui est généralement très mal accepté par les autres élèves. Il est donc important que le rôle des élèves médiateurs soit reconnu et valorisé au sein de l'école, et inscrit dans son projet pédagogique. Une solution intéressante à cette difficulté est, par exemple, de donner à l'ensemble des élèves une formation de base à la médiation, et de proposer une formation approfondie à ceux qui souhaitent devenir médiateurs. Généralement, si le projet s'inscrit dans le temps, et que les générations de médiateurs se succèdent au sein de l'école, leur rôle est d'emblée perçu plus positivement et légitimé par les autres élèves.

La réussite d'un projet de médiation par les pairs nécessite à la fois d'être « institutionnalisé », et inscrit dans le long terme.

Les limites de la médiation par les pairs

La médiation par les pairs doit se limiter aux petits conflits du quotidien, aux disputes qui peuvent empoisonner la vie. La médiation entre les pairs n'est donc pas une réponse aux problèmes de délinquance. Ce n'est qu'en ayant pleinement conscience des limites de cette pratique qu'on peut en évaluer pleinement les points positifs. C'est ce que nous avons voulu explorer afin d'évaluer la médiation par les pairs à sa juste mesure.

La médiation par les élèves étant destinée à apprendre aux jeunes à réagir sans violence lors des petits conflits de la vie quotidienne, tels qu'on peut les vivre dans la plupart des écoles, elle constitue une excellente démarche préventive et durable, utile tout au long de la vie, et dans tous les contextes de relations humaines.

Elle concerne toutes les écoles, et les élèves ainsi formés changeront définitivement leur approche des conflits, mais elle ne peut pas être la seule réponse apportée aux problèmes de violence au sein de l'école. Professeurs, direction, éducateurs et personnel du CPMS[4] doivent pouvoir être à même de réagir de manière adéquate et en temps utile pour gérer la violence et les conflits qui ont lieu dans l'école.

Bien entendu, tout le monde ne peut pas se sentir à l'aise dans le rôle de médiateur, en

particulier lorsque la médiation s'adresse à ses pairs, des jeunes du même âge. La confiance en soi n'est pas le propre de tous les adolescents, et savoir mettre des mots sur des émotions n'est pas forcément évident.

Enfin, une difficulté majeure est de gagner un statut légitime aux yeux des autres élèves, et de dépasser la peur du regard de ses pairs. L'indifférence de la communauté éducative vis-à-vis des élèves médiateurs augmente encore cette difficulté. Les expériences menées dans divers établissements en France et en Belgique démontrent que le soutien des professeurs et de la direction est un facteur de réussite indispensable, ce qui implique un suivi régulier et attentif de la part de l'ensemble de la communauté éducative de l'école.

Une facette de l'éducation à la paix parmi d'autres

En conclusion, nous pouvons affirmer que la médiation par les pairs à l'école est une stratégie très intéressante et efficace pour donner une place active aux jeunes dans la société et pour la construction d'une culture de paix durable au sein de celle-ci, à condition toutefois qu'elle s'inscrive dans un projet d'établissement.

La médiation par les pairs n'est cependant pas la seule voie permettant de responsabiliser les jeunes, ni la seule voie de gestion de leurs conflits sans avoir recours à la violence. Elle est une démarche parmi d'autres, comme par exemple la gestion par les jeunes eux-mêmes d'activités citoyennes au sein de l'école (délégués de classe, organisation de sensibilisation à la solidarité…).

La médiation par les pairs ne constitue bien entendu pas la panacée, ni la seule solution pour résoudre un conflit et sortir de la violence, tout comme elle n'est pas la seule manière de pratiquer une éducation à la paix et à la citoyenneté.

Pour aller plus loin :

à DVD pédagogique « **Mission médiation** », réalisé par Génération Médiateurs : www.gemediat.org

à Programme de formation et de coaching pour les enseignants « **Graines de médiateurs** » Université de Paix : www.univeritedepaix.org

Sources :

- NAPROUS, Ida, *Une éducation à la médiation, vers « un modèle de régulation sociale et d'intégration »*, Mémoire IFOMENE, 2004
- GÉNÉRATION MÉDIATEUR, Mission médiation, DVD.
- JUSTICE ET PAIX, *Pour une méthodologie de la médiation et de l'action*, analyse 2007

[1] A l'école, le phénomène bien présent de la rumeur, à la source de bien des disputes, se base sur ce phénomène.

[2] Manque d'écoute par impatience, par distraction, par manque de respect ou par réflexe défensif de déjà préparer la réplique alors que l'interlocuteur n'a pas fini sa phrase

[3] voir l'encadré « en pratique ».

[4] Centre Psycho-Médico Social

Avec le soutien de la
Fédération Wallonie-Bruxelles

Ed resp : Ghalia Djelloul
Chaussée Saint-Pierre, 208
B-1040 Bruxelles
Tél : 02/896 95 00
info@bepax.org
www.bepax.org
IBAN : BE28 7995 5017 6120