

MÉDIATION  
PAR LES PAIRS

Dossier réalisé par l'Atelier Canopé 95 de Saint Ouen l'Aumône

## ANNEXE 1 : Q-SORT ÊTRE MÉDIATEUR, C'EST...

La technique du Q-Sort est choisie pour :

- présenter ou faire découvrir aux participants les différents aspects de la fonction de médiateur et leur complémentarité ;
- faire apparaître les représentations des participants par rapport à la fonction de médiateur auprès des pairs ;
- dégager au sein d'un petit groupe ou d'un grand groupe de grandes tendances pour identifier des points de vigilance et ajuster la formation ;
- s'appuyer sur les résultats du dépouillement pour mettre rapidement les participants en situation d'échange et de travail en petits groupes ;
- amorcer une réflexion individuelle poursuivie par une réflexion commune pendant la formation ;
- avoir la possibilité de mesurer les évolutions en utilisant le Q-Sort à différents moments de la formation.

Les items du Q-Sort se rapportent à 4 thématiques :

- être médiateur par rapport à soi : 6, 9, 10, 11, 20 ;
- être médiateur par rapport aux autres : 2, 3, 13, 23 ;
- être médiateur : une fonction dans un espace : 4, 7, 8, 14, 15, 16, 17, 19, 22 ;
- le champ d'intervention des médiateurs : 1, 5, 12, 21, 18, 24.

Consignes (à revoir éventuellement selon l'outil de quiz utilisé)

« Lisez toutes les propositions.

Reportez le numéro des propositions dans le tableau en fonction du score que vous leur attribuez.

+ 2 : Pour moi, ça a vraiment beaucoup d'importance.

+ 1 : Pour moi, ça a un peu d'importance.

- 1 : Pour moi, ça n'a pas trop d'importance.

-2 : Pour moi, ça n'a pas du tout d'importance. »

Indiquez vos choix : il n'y a pas de bonnes ni de mauvaises réponses. »

Temps à consacrer pour chaque participant : 15 à 30 minutes pour un Q-Sort de 20 items.

Être médiateur, c'est...	
1. Intervenir pour prévenir un conflit.	13. Aider les autres à trouver eux-mêmes des pistes d'évolution positive.
2. Aider des élèves victimes.	14. Être acteur de son lieu de vie.
3. Aider des élèves qui n'ont pas un comportement respectueux.	15. Bénéficier d'un lieu pour faire ces médiations.
4. Avoir appris les étapes de la médiation.	16. Ne pas agir seul.
5. Appeler un adulte si la situation est trop difficile.	17. Ne pas être tout le temps médiateur.
6. Refuser une médiation si je ne me sens pas bien.	18. Accepter que chacun ait sa vérité.
7. Réserver des temps pour aider d'autres élèves.	19. Ne pas réagir trop vite.
8. Être volontaire pour remplir cette fonction.	20. Accepter de ressentir des émotions.
9. Vouloir que son lieu de vie ait une bonne réputation.	21. Avoir confiance dans les adultes.
10. Éviter que les autres vivent ce que j'ai vécu.	22. Être juste, discret et impartial.
11. Être reconnu comme quelqu'un de confiance.	23. Observer et comprendre les réactions des autres.
12. Défendre la citoyenneté.	24. Faire la différence entre un conflit et une violence.

## ANNEXE 2 : DÉFINIR LA MÉDIATION PAR LES PAIRS

### Définition

*« La médiation est un processus coopératif qui facilite la résolution non violente d'un conflit ou le prévient par l'intermédiaire d'un tiers appelé médiateur. Les médiateurs aident les médiés à communiquer et à rechercher une issue constructive au désaccord.*

*En surmontant ses désaccords, on s'efforce de construire de nouvelles relations, de nouvelles solidarités, en un mot de « reconstruire le lien social ».*

*Bonafé-Schmitt*

### Pourquoi ?

- › Faciliter la résolution non violente d'un conflit.
- › Prévenir un conflit par l'intermédiaire d'un tiers.

### Formation des médiateurs autour de 4 axes

- › Apprentissage amenant à la maîtrise progressive de quelques techniques de communication.
- › Apprentissage des attitudes requises (Morissette, Gingras, 1994).
- › Partage de valeurs (Reboul, 2010).
- › Bonne connaissance de soi et estime de soi positive (Bandura, 2003).

### Compétences/attitudes du médiateur

Mettre à distance ses émotions, ses opinions ; ne pas réagir dans l'immédiateté.

Pratiquer une écoute active : faire preuve d'empathie, trouver les mots pour activer le dialogue, mener un questionnement ouvert (QQOQCP).

Adopter une attitude de neutralité et impartialité ; ne pas prendre parti ; respecter la confidentialité.

Se retirer de la médiation en cas de partialité.

Ne pas endosser la responsabilité d'actions non éducatives ; ne pas surinvestir le rôle ; faire appel à un adulte si nécessaire.

- › Développement de compétences sociales (transférables dans d'autres contextes).
- › Responsabilisation progressive, dans le respect de soi et d'autrui.
- › Le rôle du médiateur doit être explicité à ceux qui les sollicitent afin qu'il ne soit « confondu avec celui de l'arbitre » (Jean-Pierre Bonafé-Schmitt, 2000, p. 96).
- › La médiation est un processus qui doit être propice à la mise en œuvre d'un questionnement, et ne doit pas se limiter à l'activation d'automatismes.
- › Les jeunes/élèves médiateurs s'insèrent dans un collectif participatif.

### Différencier violence et conflit

Le conflit ne doit pas être considéré comme un problème qui doit être résolu. Il reflète une forme d'équité de négociation : c'est parce qu'il y a conflit au sens désaccord qu'on peut s'accorder. Le conflit peut naître de malentendus, non-dits, de références culturelles différentes. Il peut être ouvert, quand les personnes en conflit se parlent, ou fermé, quand les échanges n'existent plus. Il est souvent répétitif. Accompagné, il peut devenir un acte éducatif et devenir constructif pour un accès au vivre-ensemble. Les violences sont liées à des rapports de domination, des actes de délinquance grave.

Le harcèlement mène également à imposer un rapport de domination.

Définir des espaces de médiations

La mise en œuvre de la médiation par les pairs est impérativement un projet de structure ou d'établissement avec des modalités de déploiement précises (temps, lieux...).

## ANNEXE 3 : STORYBOARD/TRANSCRIPTION

MF : médiateur fille / MG : médiateur garçon

<p>Noémie Je voudrais faire une médiation avec Louane.</p>	<p>MF Si j'ai bien compris, tu es allée voir Noémie. Tu lui as demandé si elle voulait jouer avec toi à touche-touche. Elle t'a dit non. Ça t'a fait de la peine, c'est pour ça que tu as jeté son bonnet.</p>
<p>MF Pourquoi ?</p>	<p>Louane Oui.</p>
<p>Noémie Parce qu'elle a jeté mon bonnet dans une flaque d'eau.</p>	<p>MF Es-tu d'accord avec ça ?</p>
<p>MF Si tu veux qu'on t'aide va la chercher, s'il-te-plaît !</p>	<p>Noémie Oui. C'est vrai, mais j'ai le droit de vouloir jouer seule. Je jouerai avec toi une prochaine fois, mais cette fois-ci je voulais jouer toute seule à la marelle.</p>
<p>Noémie Tu es d'accord ?</p>	<p>MG Louane, quelle réparation peux-tu faire pour Noémie ?</p>
<p>Louane Oui.</p>	<p>Louane Ben, je peux lui faire un dessin avec un petit texte pour m'excuser.</p>
<p>MG Allons-y !</p>	<p>MG Est-ce que ça te convient Noémie ?</p>
<p>MG Nous sommes d'accord pour vous proposer la médiation à condition que vous nous aidiez. Nous allons vous demander :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- de mettre de la bonne volonté à trouver une solution ;</li><li>- ne pas interrompre ;</li><li>- chacun parle à son tour et l'autre écoute ;</li><li>- ne pas insulter ;</li><li>- ne pas se battre physiquement ;</li><li>- être aussi honnête que possible ;</li><li>- ne pas répéter dehors ce qui sera dit.</li></ul>	<p>Noémie Ça ne me suffit pas, car mon bonnet est toujours mouillé. Je veux que tu le mettes sur un chauffage, et que tu vérifies en fin de journée qu'il soit bien sec avant de me le rendre.</p>
<p>Acceptes-tu ce contrat, Noémie ?</p>	<p>MG Louane, est-ce que tu peux faire sécher le bonnet de Noémie ?</p>
<p>Noémie Oui.</p>	<p>Louane Oui.</p>
<p>MG Acceptes-tu ce contrat, Louane ?</p>	<p>MF Si j'ai bien compris, Louane fait sécher le bonnet de Noémie et lui rend ce soir. C'est bien ça ?</p>
<p>Louane Oui.</p>	<p>Noémie Oui.</p>
<p>MG Premier message clair. Noémie, fais ton message clair à Louane.</p>	<p>Louane Oui.</p>
<p>Noémie Tu as jeté mon bonnet dans une flaque d'eau, et ça m'a rendu triste.</p>	<p>MF Donc vous commencez à remplir le contrat.</p>
<p>MF Si j'ai bien compris, Louane a jeté ton bonnet dans une flaque d'eau, et ça t'a fait de la peine.</p>	<p>MF Prénom des médiateurs : Jeanne et Marwal</p>
<p>Noémie Oui.</p>	<p>MF Vous pouvez vous serrer la main, la médiation est terminée.</p>
<p>MG Deuxième message clair. Louane, fais ton message clair à Noémie.</p>	
<p>Louane Oui c'est vrai mais... Je... je voulais jouer avec elle à touche-touche. Elle a dit non. Ça m'a vexée et j'ai jeté son bonnet.</p>	

# ANNEXE 4 : LES CINQ PHASES DE LA MÉDIATION

## A. Protocole en cinq phases pour la médiation entre pairs

### 1. Accueil et exposé du cadre

Présentation des médiateurs élèves et des médiés élèves

Exposé des règles des médiateurs

Exposé des règles des médiés

Accord explicite sur ces règles pour les médiés

Règles des médiateurs	Règles des médiés
Vérifier l'accord des médiés Garantir le processus de médiation Garantir l'impartialité Garantir la confidentialité, sauf s'il y a danger	Affirmer l'accord pour faire la médiation Pas de violence verbale Pas de violence physique Confidentialité

### Exemple de texte d'introduction dit par un des médiateurs

« Nous sommes d'accord pour vous proposer la médiation à condition que vous nous aidiez :

- mettre de la bonne volonté à trouver une solution ;
- ne pas interrompre : chacun parle à son tour et l'autre écoute ;
- ne pas insulter ;
- ne pas se battre physiquement ;
- être aussi honnête que possible ;
- ne pas répéter dehors ce qui sera dit. »

### 2. Exposé des faits et reformulation

Tour à tour, chaque médié expose sa version de la situation conflictuelle.

À la suite de la prise de parole de chacun des médiés, le médiateur reformule la version des faits pour vérifier la compréhension de la situation. Il ne transforme pas et n'interprète pas.

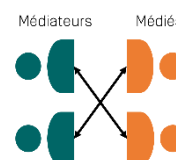
Il accompagne si nécessaire le médié dans la formulation d'un message clair.

Message clair = ce qui s'est passé + les émotions ressenties

Les médiés ne se parlent que par l'intermédiaire des médiateurs jusqu'au moment de l'accord, où ils se parlent directement et où le médiateur s'efface.

Plusieurs possibilités s'offrent aux médiateurs :

- un médiateur est l'animateur de la médiation et le second le reformulateur, ceci pendant toute la médiation ;
- les médiateurs optent pour une médiation croisée ; chacun reformule le propos d'un des médiés.



### 3. Exploration du conflit

On regarde tout ce que l'on peut dire et les médiateurs posent toutes les questions possibles pour savoir ce qu'il se passe.

- › Verbalisation des émotions.
- › Expression des besoins.
- › Expression des valeurs à l'œuvre dans le conflit.
- › L'excuse, levier de la reconnaissance de l'autre, n'est ni suggérée ni imposée par les médiateurs.

### 4. Aide à la recherche de la solution

Le médiateur aide les médiés à trouver la solution eux-mêmes sans que ce soit lui qui trouve la solution.

- › Chaque médié propose sa solution au conflit.
- › Les médiateurs ne doivent suggérer aucune solution.
- › Les deux parties s'entendent sur la résolution du conflit.

### 5. Accord gagnant-gagnant

C'est le moment où les deux médiés se parlent et où ils trouvent la solution qui convient à chacun.

- › Engagement de chaque partie, verbal ou écrit avec signature.
- › Expression des émotions à la fin de la médiation.
- › Proposition par les médiateurs d'un suivi de l'accord de médiation.

## B. Documents supports : exemples

### Charte du médiateur

Le médiateur est un jeune, comme vous, qui a suivi une formation  
lui permettant d'aider les autres  
à résoudre leurs conflits.

- ⇒ Le médiateur n'est pas quelqu'un qui vous fera des reproches. Il ne prend pas parti, ne juge pas mais vous aide à trouver une solution à vos difficultés.
- ⇒ Le médiateur n'oblige personne à venir le voir mais propose son aide dans un esprit de respect mutuel.
- ⇒ Le médiateur est là pour vous écouter : il s'intéresse à vos problèmes, vous donne son attention et son temps et vous demande, en échange, de la bonne volonté.
- ⇒ Le médiateur ne rapporte pas ce que vous lui avez dit : il est discret et à droit à votre confiance.
- ⇒ Le médiateur fera le maximum pour vous

Date .....

Nom de l'élève

Nom du médiateur

.....

.....

Nom de l'élève

Nom du médiateur

.....

.....

Nous acceptons de suivre les règles de médiation suivantes :

Ne pas interrompre ;

Ne pas s'insulter

Mettre de la bonne volonté à trouver une solution ;

## ANNEXE 5 : LES 6 ATTITUDES DE PORTER

Le psychologue américain Elias Hull Porter (1914-1987), collaborateur du psychologue Carl Rogers, a défini une typologie des attitudes d'écoute.

Il a distingué 6 grandes familles d'attitudes et décrit pour chacune d'elle leurs caractéristiques, ainsi que les effets induits sur l'interlocuteur.

En effet, en fonction de l'attitude que nous adoptons, nous plaçons notre interlocuteur dans une position particulière et le rendons plus ou moins autonome. Les effets induits, positifs ou négatifs, amènent les interlocuteurs à mettre en œuvre en retour des stratégies de communication. Ces enchaînements d'attitudes peuvent s'avérer positifs et stimulants ou être sources de blocage dans la situation de communication.

L'écoute empathique et la technique de questionnement ouvert sont à privilégier dans le contexte de la médiation par les pairs.

Typologie des attitudes selon Elias H. Porter

Attitudes	Définitions	Effets positifs	Effets négatifs	Expressions liées	Exemple
ÉVALUATION JUGEMENT	<p>→ un juge (position de domination) et un jugé</p> <p>Le jugement peut être :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- positif ou négatif ;</li> <li>- verbal ou non-verbal ;</li> <li>- sur le plan logique (vrai ou faux) ou sur le plan moral (bien ou mal).</li> </ul> <p>Difficile à accepter par le jugé si la situation perdure.</p> <p>Un jugement positif implique l'éventualité d'un jugement négatif et peut être anxiogène.</p>	<p>Donne des points de repère pour être rassuré ou identifier des points de progrès.</p> <p>Investissement du jugé pour continuer à bénéficier d'une évaluation positive.</p>	<p>Blocage et mise en œuvre de stratégies d'évitement.</p> <p>Humiliation.</p> <p>Attitude critique et opposition.</p> <p>Sentiment d'infériorité, inhibition, culpabilité, dissimulation, angoisse, révolte, agressivité.</p>	<p>Vous avez tort...</p> <p>Faites attention la prochaine fois...</p> <p>Vous feriez mieux de...</p> <p>J'estime que...</p>	<p>« C'est injuste, j'ai eu 5/20 à mon évaluation. »</p> <p>« Quelle mauvaise note ! Tu n'as vraiment pas assez travaillé ! »</p>

Attitudes	Définitions	Effets positifs	Effets négatifs	Expressions liées	Exemple
INTERPRÉTATION	<p>→ un expliquant et un interprété : celui qui sait et celui qui ne sait pas</p> <p>Donner une explication personnelle d'une situation, avec le risque d'une fausse interprétation.</p> <p>Peu de personnes apprécient d'être l'objet d'insinuations et de suppositions, de tentatives d'explication par autrui.</p>	<p>Si l'interprétation est exacte, sentiment d'être compris.</p> <p>Si l'interprétation est une hypothèse, elle peut accompagner la conscientisation.</p>	<p>Résistance défensive et blocage devant une interprétation très précise.</p> <p>Aucune possibilité de conscientisation.</p> <p>Éviter d'être mis à nu, s'opposer à celui qui cherche à l'interpréter.</p>	<p>Il m'apparaît que...</p> <p>Il est vraisemblable que...</p> <p>Voici comment je vois les choses...</p> <p>C'est certainement dû au(x)...</p>	<p>« Tu as encore dû regarder des épisodes de ta série préférée en travaillant ! »</p>
SOUTIEN AIDE	<p>→ un aidant et un aidé</p> <p>Manifestation de sympathie, adhésion émotionnelle et/ou intellectuelle, compassion, partage d'expérience...</p> <p>L'aidant apporte un encouragement, une consolation ou une compensation.</p> <p>Peut être constructif si l'aidé perçoit les limites du degré d'affection.</p> <p>Peu de personnes apprécient durablement d'être dans une position de faiblesse, d'assistance.</p>	<p>Se sentir encouragé et soutenu dans la difficulté.</p> <p>Prise en compte de ses émotions.</p> <p>Motivation et engagement soutenus.</p>	<p>Induit une dépendance affective.</p> <p>Refus de prise des responsabilités.</p> <p>Sentiment d'humiliation, d'intrusion et refus de l'aide.</p>	<p>Ne vous en faites pas...</p> <p>Je vais vous aider...</p> <p>Ce n'est pas bien grave...</p> <p>Il ne faut pas se mettre dans des états pareils...</p> <p>Vous n'êtes pas le seul.</p>	<p>« Ce n'est qu'un exercice d'entraînement ! Tu as encore le temps de progresser avant le jour de l'examen. »</p>

Attitudes	Définitions	Effets positifs	Effets négatifs	Expressions liées	Exemple
INVESTIGATION ENQUÊTE	<p>→ un enquêteur et un enquêté</p> <p>Questionnement pour obtenir des compléments d'information et vérifier des intuitions.</p> <p>Les interventions de l'enquêteur orientent l'entretien vers ce qui lui semble important. Il est important de ne pas poser la question principale trop vite.</p>	<p>Une enquête neutre, centrée sur l'enquêté, peut l'aider à expliciter son propos et à le clarifier, et être perçue comme une aide.</p>	<p>L'enquête orientée en fonction des intentions de l'enquêteur peut donner une impression d'intrusion, d'interrogatoire.</p> <p>Mise en œuvre de stratégies d'évitement refus ou opposition, mensonges ou omissions.</p> <p>Perte de spontanéité.</p>	<p>Comment... ?</p> <p>Combien... ?</p> <p>Pourquoi... ?</p> <p>Mais qui... ?</p> <p>Où... ?</p> <p>(Qu') Est-ce que... ?</p>	<p>« Comment t'es-tu assuré que tu avais bien mémorisé ? »</p> <p>« As-tu recopié tous les éléments importants ? »</p>
SUGGESTION CONSEIL ORDRE	<p>→ un décideur et un assisté</p> <p>Proposition d'une solution rapide ou immédiate de façon plus ou moins directive : réactions par l'action pour inciter à l'action.</p>	<p>Dans le contexte d'une intention partagée, avec un décideur considéré légitime, cette attitude peut être efficace pour déterminer un axe pertinent d'action.</p> <p>Sécurisation.</p> <p>Apport d'information.</p>	<p>Dépendance de l'assisté et perte d'autonomie.</p> <p>Impression d'être éconduit sans prise en considération de ses émotions et opinions (pas d'aide réelle mais une simple injonction à agir).</p> <p>Refus de la solution et opposition au décideur.</p>	<p>Je vous suggère de...</p> <p>Je vous conseille de...</p> <p>À votre place...</p> <p>À mon avis...</p> <p>Il faut que...</p> <p>Vous devez/devriez...</p>	<p>« Tu vas recopier 10 fois ton cours. Après, tu t'en souviendras. »</p>

Attitudes	Définitions	Effets positifs	Effets négatifs	Expressions liées	Exemple
<p>COMPRÉHENSION EMPATHIE</p>	<p>→ un écoutant et un écouté Mélange d'écoute, de compréhension et de reformulation, tout en restant à la bonne distance. Compréhension intellectuelle bienveillante. L'écouté développe son propos sans être perturbé par l'écoutant. Les réponses de l'écoutant montrent son intention de comprendre sincèrement le propos de l'écouté. Il vérifie en premier lieu qu'il a bien compris ce qui a été dit et amène ainsi l'écouté à conscientiser son propos et à le clarifier.</p>	<p>Confiance en soi, prise de responsabilité. Favorise l'expression et la communication authentiques. Émotions de l'écouté prises en considération. Prise de conscience des difficultés et cheminement pour les résoudre de manière autonome.</p>	<p>L'écouté peut interpréter cette attitude comme une validation de sa pensée et de ses actes, ou comme une manipulation mentale.</p>	<p>Si je vous comprends bien... Ainsi, selon vous... À votre avis, donc... En d'autres termes... Vous me dites que...</p>	<p>« C'est injuste, j'ai eu 5/20 à mon évaluation. »</p> <p>« Si je te comprends bien, tu espérais avoir une meilleure note et tu es déçu ? »</p>

## ANNEXE 6 : L'ÉCOUTE CENTRÉE SUR LA PERSONNE

L'Approche centrée sur la personne est une approche de la relation d'aide créée par le psychologue humaniste américain Carl Rogers (1902-1987). Elle est basée sur le principe selon lequel chaque individu a les ressources nécessaires à son développement personnel. Le concept de l'écoute active est développé à partir de ces travaux.

Dans une situation d'aide, il s'agit de comprendre son interlocuteur sans chercher à interpréter ses propos ou à le juger, et d'écouter ses propos tout en percevant ses émotions et ses sentiments. Ce dernier doit percevoir le regard positif inconditionnel et la compréhension empathique de l'aidant.

L'écoute en Approche centrée sur la personne ne se limite pas à l'acquisition d'habiletés et de compétences techniques. La congruence et la compréhension empathique ne peuvent pas être exercées de manière purement technique.

Pour faire preuve d'une écoute centrée sur la personne, il faut :

- respecter les silences, ne pas interrompre ;
- être attentif tout à la fois à ce que l'interlocuteur dit et à ce qu'il vit (émotions) ;
- accepter son interlocuteur comme il est, ne pas porter de jugement, ne pas interpréter (mots ou comportements) ;
- rechercher les points positifs dans ce qui est dit ;
- être impartial, neutre et bienveillant ;
- adopter une attitude de proximité et de disponibilité ;
- ne pas anticiper ;
- reformuler régulièrement et avec technique : avec les propos de celui qui parle, puis avec ceux de celui qui écoute.



On utilise entre autres le questionnement et la reformulation pour vérifier que l'on a compris les propos de son interlocuteur et le lui montrer. Ils doivent aider l'écouté dans son cheminement intellectuel et la formulation de ses propos.

L'écoute active ne peut être limitée à une technique, c'est un comportement centré sur l'individu.

Quelques types de reformulation

### › Reformulation miroir

Il s'agit de paraphraser le message de son interlocuteur pour l'aider à clarifier son point de vue. Il doit reconnaître ses propos dans la reformulation pour se sentir compris et encouragé à s'exprimer.

Le médiateur peut utiliser des expressions comme : « Ainsi, selon vous... », « Vous voulez dire que... », « Si je vous ai bien compris... », « Donc, à votre avis... ».

### › Reformulation-écho

Le médiateur s'appuie sur un mot qui lui semble avoir une signification importante pour l'interlocuteur. Il peut répéter le mot dans un message interrogatif pour amener l'interlocuteur à apporter des éclaircissements et des précisions.

Ex : « ... dites-vous ? »

### › Reformulation-résumé

Elle renvoie à l'interlocuteur une image synthétique de son discours, en ordonnant si nécessaire des propos énoncés spontanément.

Cf. fiche récapitulative

Institut des hautes études de l'éducation et de la formation [Questions et modes de reformulations](#)