

**Point de Rencontre, Ecoute et Médiation
PREMIer accueil (PREM's)
et médiation par les pairs**

Expérience, analyse, regard critiqueⁱ

© Thierry Dudreuilhⁱⁱ, Gilles Boulayⁱⁱⁱ et Norma Kreidi^{iv}

<http://www.institut.euromediation.com/education/documents/prems.pdf>

Sommaire

Introduction	2
Un dispositif de médiation à plusieurs volets.....	2
Formation des adultes à l'écoute et à la médiation.....	2
Formation des élèves à la médiation par les pairs	3
Observations sur la relation avec les élèves et les changements de comportements	3
PREM's, Point de Rencontre, Ecoute et Médiation, PREMIer accueil	4
Formation d'adultes formateurs d'enfants.....	4
Médiation par les pairs	5
Cycle de perfectionnement et deuxième équipe d'élèves médiateurs	5
Réseau inter-établissements.....	5
Le mot de la fin aux élèves médiateurs.....	5

Introduction

Automne 2006, un adolescent se donne la mort ; un garçon unanimement apprécié. Ses proches, les élèves et les adultes de son collège sont bouleversés. Mais dans les semaines qui suivent, par ce macabre effet de contagion connu depuis Durckheim, sept élèves du même collège tenteront d'en faire autant, heureusement sans succès. C'est la stupeur et la mobilisation générale : parents et enseignants décident de mettre en place une cellule d'écoute dans l'établissement, pour essayer de comprendre ce qui se passe dans ce collège qui offre, a priori, toutes les conditions pour l'épanouissement des élèves.

L'inspection académique s'oppose à la création de la cellule d'écoute, au motif que ni les enseignants ni les parents n'en ont les compétences. Or le collège n'a ni infirmière, ni assistante sociale, ni psychologue... Un collège trop tranquille.

Un parent du jeune homme est CPE dans un établissement voisin où se déroule un programme de médiation par les pairs. Sa proposition est acceptée et une médiatrice familiale sollicitée. Elle demande de l'accompagner dans la démarche à EuroMediation, qui a une double expérience de la médiation scolaire depuis 1995 (ses formateurs ont mis en place, en 1996 le programme pilote de l'UNESCO pour « L'éducation à la paix et à la non-violence dans les établissements scolaires ») et des Points d'écoute en établissements scolaires ou de l'accueil de victimes acquis tant dans le contexte de la justice pénale que dans les guerres des Balkans).

Un dispositif de médiation à plusieurs volets

Comme à l'accoutumée, EuroMediation demande que le programme soit inscrit dans la durée — trois ans minimum, et qu'il commence par une solide formation d'une équipe d'adultes, avant la mise en place simultanée d'un point d'écoute et de médiation (tenu par les adultes) et de la médiation par les pairs (assurée par les élèves supervisés par un adulte).

Cette fois le programme est accepté et la direction met en place un financement conjoint : Collège, Inspection Académique, Conseil Général, Caisse d'Allocations Familiales, Municipalité, Préfectures de département et de région.

Une présentation est organisée qui réunit, lors d'une journée banalisée, l'ensemble de la communauté pédagogique, les représentants des parents et des acteurs sociaux du territoire :

- Présentation des mécanismes neurobiologiques et psychologiques de la montée vers la violence (tournée vers l'extérieur ou contre soi)
- Mais aussi des mécanismes de blocage dans les apprentissages, identiques aux précédents : une réaction de protection face à une violence symbolique reçue (incompréhension, échec, mauvaise note, punition, etc.) ;
- Présentation aussi des principes de l'Approche Centrée sur la Personne, qui est la réponse aux points précédents et constitue la base de la formation à l'écoute intégrative et à la médiation, pour les adultes comme pour les élèves.

Formation des adultes à l'écoute et à la médiation

Quinze adultes de l'établissement se portent volontaires sur quarante-deux ; cinq parents les accompagnent. Les deux formateurs insistent pour que, cette fois exceptionnellement, les séances de formation soient communes ; ils s'engagent à gérer le groupe, les tensions et les réserves éventuelles, mais exigent la confidentialité absolue. Le travail est essentiellement fondé sur des mises en situation d'écoute et de médiation d'événements ayant réellement touché l'un ou l'autre des participants.

L'objectif est double :

- Les adultes doivent pouvoir recevoir les enfants en difficulté, pour une première écoute, quitte à les orienter,
- Ils doivent aussi pouvoir encadrer les élèves médiateurs, qui seront formés dans un deuxième temps.

Dès les deux premiers jours de stage adultes, la soudure est faite entre parents et enseignants ; les craintes liées à la méconnaissance de l'autre sont tombées, la confiance est née de la chaleur apportée aux uns par les autres lors des mises en situation, sous le regard vigilant des deux formateurs.

Formation des élèves à la médiation par les pairs

Après trois stages, les adultes sont invités à se joindre aux formateurs d'enfants pour commencer à se familiariser avec les outils pédagogiques développés à cet effet et pour faire mieux connaissance avec les enfants. A tour de rôle, ils accompagnent les huit ateliers de trois heures prévus pour les vingt-trois jeunes volontaires de 6^{ème} et de 5^{ème}, aux motivations diverses :

- « *Je viens pour savoir comment ça se fait qu'on s'énerve alors qu'on voulait parler tranquillement, qu'on se brouille alors qu'on est des amis, et comment les bagarres se déclenchent* ».
- « *On est là parce qu'on ne veut plus vivre comme ça. On veut intervenir s'il y a des conflits à l'école, à la maison* ».
- « *Je veux que la parole serve à quelque chose de positif* »
- « *C'est pour m'aider à parler correctement aux autres, à avoir aussi confiance en moi...* »

Le premier cycle (année 1) permet d'identifier les élèves qui voudront vraiment devenir médiateurs et, après accord des formateurs, de les laisser conduire leurs premières médiations supervisées par les adultes formés.

Observations sur la relation avec les élèves et les changements de comportements

A chaque démarrage d'atelier de formation, les élèves considèrent d'abord les formateurs comme des "profs", même s'ils sont extérieurs à l'établissement. Puis ils s'aperçoivent qu'ils ne se comportent pas avec eux comme des "profs classiques", qu'ils les écoutent de manière "particulière", c'est à dire sans les juger et sans réprimander. Naturellement, au début, les élèves en profitent pour se "lâcher", parfois provoquer, mettant de côté leur sens de la discipline.

C'est par la conduite de médiations « à chaud » avec eux, que les formateurs leur démontrent les principes qui sont au cœur de l'esprit de la médiation. C'est également dans le positionnement pédagogique que s'installe une relation privilégiée, en les considérant comme « des individus autonomes », en les amenant à donner sens par eux-mêmes à ce qui est appris, à le formuler avec leurs propres mots. Ce transfert de responsabilité permet ainsi que s'installe un rapport de confiance de très grande qualité avec les élèves.

Au fur et à mesure de l'avancée de la formation le changement de comportement des élèves réputés « difficiles » devient très significatif ; un constat relayé également par un certains nombre d'adultes qui n'étaient pas, au départ, réellement favorables à ce genre de programme.

De fait, en atelier de médiation, comme en médiation, les élèves prennent peu à peu conscience de l'interaction entre les émotions et le langage et de la nécessité d'acquérir une double maîtrise. Les formateurs les aident à identifier les émotions, à les nommer : ils intègrent ainsi peu à peu un corpus de mots liés à la sensibilité...

- « En médiation, on me laisse le temps de parler et on m'écoute jusqu'au bout, ça m'aide à réfléchir ».
- « J'ai le temps de bien trouver les mots qui expriment vraiment ce que je veux dire et pas "à peu près"; je ne m'énerve pas ».
- « Je me sens plus libre quand je sais dire ce que je ressens, ce que je pense ».
- « En atelier de médiation, on ne me juge pas sur ma façon de parler, ça me donne confiance et donc j'écoute mieux. Après je peux utiliser les mots que j'ai appris et parler ou écrire en faisant attention ».

En atelier de médiation, le travail sur les « fondamentaux » est au moins aussi important que celui sur la civilité. Il faut des mots pour dire ses maux, sinon l'insulte fuse, en syntagme figé, comme une arme, et la violence n'est pas loin.

PREM's, Point de Rencontre, Ecoute et Médiation, PREMIER accueil

L'originalité de ce programme est la mise en place d'un **Point de Rencontre, Ecoute & Médiations (PREM's)**. Ce PREM's est un lieu de PREMIÈRE écoute, accessible pendant le temps du repas et tenu par les adultes formés à l'écoute et à la médiation. Espace ouvert à tous les adolescents du collège désireux d'être entendus sur une problématique personnelle, il permet aux adultes écoutants de repérer les enfants en situation de risque et de les orienter soit vers l'infirmière, soit vers l'assistante sociale, soit vers la psychologue, soit vers les élèves médiateurs en cas de conflit avec un camarade.

En effet, bonne surprise, à peine le programme est-il lancé, que des postes sont créés et une infirmière et une assistante sociale nommées au collège ; quant à la direction elle a sollicité une association qui a finalement obtenu un budget pour détacher une psychologue clinicienne une demi-journée par semaine. Le PREM's a donc ses relais sur place et n'a pas à solliciter de partenaires extérieurs comme il était prévu. Rencontres et formations croisées sont organisées avec les nouveaux acteurs.

Bien des défis, concernant le PREM'S sont néanmoins apparus :

- Tout d'abord, les rumeurs sur la médiation et les médiateurs, et la désinformation qui s'en est suivie — la confidentialité demandée aux participants fait toujours jaser ;
- Ensuite un sentiment d'abus dans l'utilisation du PREM's par certains élèves, une impression d'être un peu "le bureau des pleurs" ;
- Puis, le manque de temps pour l'écoute, la « convocation » par des adultes de l'équipe pédagogique,
- ...et bien d'autres encore sur le fonctionnement de ce type d'espace.

Formation d'adultes formateurs d'enfants

Trois demi-journées de régulation et trois autres journées de "transmission des outils pédagogiques de la médiation", avec les adultes médiateurs porteurs du projet permettent de les accompagner vers leurs rôles d'encadrement et de coordination. Dans un an ils seront autonomes.

Ces journées font l'objet de séances de questions / réponses pratiques pour l'organisation et permettent de lancer un gros travail de communication dans le collège en collaboration avec les élèves médiateurs les plus impliqués : affichage, articles des élèves médiateurs dans le journal et sur le site web, communication avec les parents, « journée de la médiation » avec des stands tenus par les élèves, questionnaires destinés aux élèves sur la médiation et le rôle du médiateur, etc.

Médiation par les pairs

Les élèves médiateurs tiennent une permanence à la sortie de la cantine, ce qui offre un temps plus long que les récréations pour faire de véritables médiations. Celles-ci sont conduites par les élèves, en la présence discrète d'un adulte qui a pour instruction de n'intervenir que si nécessaire et qui pourra ensuite « débriefing à chaud » tant pour faire progresser que pour rassurer si besoin.

Les élèves médiateurs ont proprement stupéfié les adultes par leur capacité à mener correctement le processus de médiation centrée sur la Personne. Une surprise habituelle, qui n'en est pas une pour les formateurs, tant les enfants sont capables d'authenticité, d'empathie, de non-jugement, trois des qualités requises. Néanmoins la présence d'un adulte nous semble nécessaire pour prévenir les confidences lourdes, qui sortent immanquablement un jour, au détour d'un conflit anodin, et que les jeunes médiateurs n'osent pas toujours reporter aux adultes « tellement c'est grave ».

Cycle de perfectionnement et deuxième équipe d'élèves médiateurs

La deuxième année, deux nouveaux groupes d'élèves sont formés au cycle de base et un cycle de perfectionnement est suivi par les élèves formés l'année précédente et désireux de continuer l'expérience (environ un sur deux).

Etayage de la pratique : le second cycle permet d'approfondir et de parfaire leur pratique de médiateur en explorant les cas qu'ils ont eu à médier.

Une demi-journée de formation associant adultes et jeunes médiateurs est aussi organisée pour leur permettre de se rencontrer hors de leurs rôles professeurs-élèves, d'échanger sur le vécu de leurs pratiques respectives et de leur faire vivre des exercices en commun. Les questions des responsabilités et du pouvoir du médiateur y font l'objet d'une réflexion approfondie et d'un éclaircissement bénéfique.

Réseau inter-établissements

A la fin de la deuxième année, une rencontre est organisée entre les médiateurs du collège et ceux d'un collège d'une ville voisine.

Ces partenariats entre établissements sont nécessaires pour créer un réseau de médiateurs et permettre à terme que se tiennent des médiations entre enfants et adultes, avec des équipes croisées de médiateurs. Ce type d'expérience a été conduit avec succès dès les premiers projets menés dans différents collèges de Seine-Saint-Denis, notamment en accompagnement de mesures d'exclusion afin de faire table rase du passé et de préparer l'arrivée de l'élève dans son nouvel établissement.

Le mot de la fin aux élèves médiateurs

Pour conclure, voyons comment des adolescents ont perçu et analysé, selon leur niveau de maturité, la possibilité de transposition des apports de leur formation à la médiation dans la vie courante :

- « *Tout ce qu'on fait en (ateliers de) médiation, c'est pour la vie de tous les jours, au collège ou chez nous. Je comprends mieux ce que les autres éprouvent ou pensent, je suis plus patiente qu'avant quand je travaille avec mes sœurs ou avec des élèves* ».
- « *La médiation, ça remet en question plein de choses que j'avais l'habitude de faire. Par exemple, couper la parole ; j'étais souvent pressée et énervée de parler. En fait, j'avais peur qu'on arrête de m'écouter avant que j'ai fini* ».

de parler. Maintenant ça va mieux, je me calme, je prends le temps, je m'énerve moins ».

- « Je repense à ce qu'on a fait en atelier et ça me sert. Je sais mieux parler aux autres, surtout aux adultes ».
- « J'arrive à me maîtriser ici dans l'atelier et dans les cours, mais parfois, je repars sur les mêmes choses ; sauf que je m'en rends compte maintenant. Et donc je peux mieux m'arrêter quand le professeur me le fait remarquer. Pareil à la maison ».
- « Les émotions, je ne savais pas en fait ce que c'était. Maintenant, je les reconnais, ce sont les miennes et je sais que je peux les guider en moi, que je peux agir sur elles, les canaliser. C'est quand même difficile mais j'y arrive souvent et je me sens mieux ».

Autres articles sur la médiation scolaire disponibles ici :

<http://www.institut.euromediation.com/education/documents/>

ⁱ Article paru dans le n°307 de la revue Non-Violence Actualité, consacré à La médiation scolaire, novembre-décembre 2009, Montargis.

ⁱⁱ Thierry Dudreuilh est consultant, médiateur, formateur et chercheur. Il intervient en Europe dans des séminaires universitaires de formation pour enseignants. Président de L'Institut Européen de la Médiation, qui conduit des programmes de recherche-action en médiation interculturelle, territoriale et scolaire, et de formation pour adultes et élèves (<http://www.institut.euromediation.com/education/>), il a notamment mis en évidence les liens entre les mécanismes neurobiologiques de la violence et des apprentissages et précisé les principes d'action en médiation inter-personnelle et intra-personnelle, émotionnelle et cognitive ; il accompagne des victimes de violence ou de guerre et des personnes violentes. Expert auprès du Conseil de l'Europe et de l'UNESCO depuis 1997 (programme-pilote de « développement d'une culture de paix et de non-violence dans les établissements scolaires »), il est l'auteur de nombreuses contributions sur la médiation, comme outil d'alphabétisation émotionnelle, de maîtrise langagière, de restructuration scolaire et d'éducation à la civilité et à la citoyenneté. Fondateur du réseau international EuroMediation (<http://www.EuroMediation.com>), il intervient également en entreprise et sur les situations de crise. dudreuilh@gmail.com

ⁱⁱⁱ Gilles Boulay est médiateur, formateur et coach ; il est aussi peintre, clown et conteur. Responsable depuis 1998 de la formation des enfants pour le programme-pilote de l'UNESCO « développement d'une culture de paix et de non-violence dans les établissements scolaires », il a développé la plupart des outils pédagogiques de la formation à la médiation scolaire pour L'Institut Européen de la Médiation. GillesBoulay@gmail.com

^{iv} Norma Kreidi est médiatrice, sociologue et counsellor. Formée à Harvard où elle a aussi enseigné, elle a dirigé des centres d'accueil de publics en difficulté ou d'hébergement pour handicapés. Elle a été responsable au CMFM de la Réparation Pénale pour le Parquet des Mineurs de Paris. Formatrice en médiation généraliste pour adultes et médiation scolaire pour enfants, elle est aussi traductrice Arabe-Anglais-Français. NKreidi@yahoo.fr