



Conflits et médiation

Ida NAPROUS,
Enseignante, médiatrice et formatrice

Troyes - 9 février 2011

<http://www.educationprioritaire.education.fr/dossiers/mediation/presentation.html>

Violences et médiation

Malaise scolaire face aux violences

- Des violences scolaires, amplifiées par les media: une préoccupation des enseignants, directions d'établissements, chercheurs, décideurs (échelle locale, nationale et européenne)
- La violence: un véritable enjeu de société
- L'école: un lieu d'éducation, de prévention et de socialisation après la famille.



Mafalda détournée

La médiation: idées de base

- On ne peut pas ne pas communiquer.
- Pas de vie sans conflit / Violence.
- Le conflit et la médiation = facteurs de changement.

Qu'est-ce qu'un conflit?

Définition du conflit

Deux acceptions :

- Du latin « conflictus » = choc : lutte, combat, guerre, terrorisme... qui infligent des pertes aux deux adversaires
- Rencontre de sentiments ou de besoins, d'intérêts opposés : querelles, désaccords, lutte de pouvoir... si cette opposition d'intérêt non traitée, conflit ouvert.

Le mot conflit = blocage des mécanismes normaux de prise de décision.
D'où difficultés pour un individu ou un groupe à opérer le choix d'une action.



Double idéogramme chinois pour conflit = menace, danger
et chance, opportunité

Gestion de conflits et médiation

Dans tous les secteurs de notre vie, les conflits interpersonnels sont non seulement inévitables mais ils sont également nécessaires à notre dynamique de travail, et même plus, à notre vitalité !

- o Toutefois, si ces conflits ne sont pas gérés convenablement, conséquences négatives voire dramatiques:
 1. sur l'individu (perte de confiance, de performance, de dynamisme, problèmes de santé liés au stress...)
 2. sur l'établissement scolaire (inefficacité, mauvaise image externe,...).
- o D'où la nécessité d'appréhender cette gestion des conflits en installant un climat propice à la communication (prévention).
- o Mais savoir gérer le conflit ne s'improvise pas. Elle nécessite une connaissance, un véritable travail de fond.

Types de conflit

- **Le conflit déclaré** mis à jour par les protagonistes qui le souhaitent même parfois clairement par intérêt.
- **Le conflit latent ou larvé** = un conflit « étouffé » (peur du regard des autres, peur du conflit déclaré, peur de ne pas être à la hauteur...). Traductions: non-dits pesants, stress, retards, absentéisme, non-qualité du travail...
- **Le conflit refoulé** = un ancien conflit sans solution acceptable pour l'un ou l'autre et qui risque donc de devenir un conflit déclaré.

Le malentendu

- Source: incompréhension, interprétation erronée de l'action de son interlocuteur à travers ses propres craintes: expression de sa vulnérabilité.
- Ne pas connaître le point de vue de l'autre nous permet d'attribuer des significations négatives à son comportement.



Sources de conflits

1º Conflit de valeur

Il relève des différences de valeurs ou de croyances (vrai, bien, beau, juste). Chacun est intimement persuadé de son bon droit.

2º Conflit de rôle

Conduite de quelqu'un qui joue un personnage, exerce une influence ou remplit une fonction dans une situation sociale précise.

3º Conflit d'intérêt et d'identité

- Dans le conflit d'intérêt, enjeu limité à un objet, un avantage, à l'exercice d'un pouvoir...
- Dans le conflit d'identité, rejet de l'autre. Objectif: élimination de l'ennemi pour ce qu'il est et pour ce qu'il représente en tant que personne physique ou morale

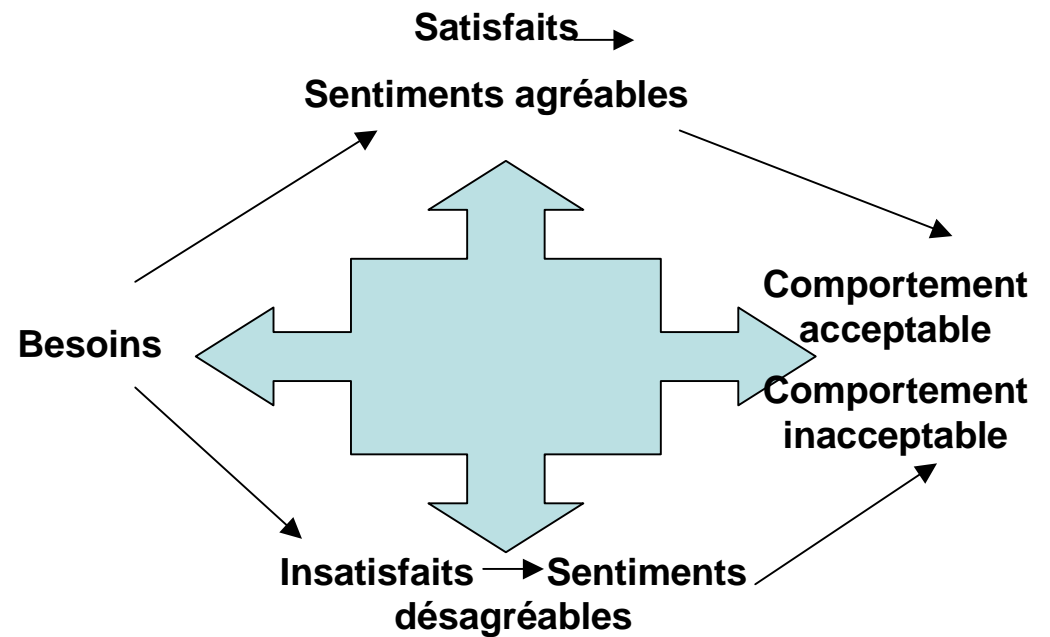
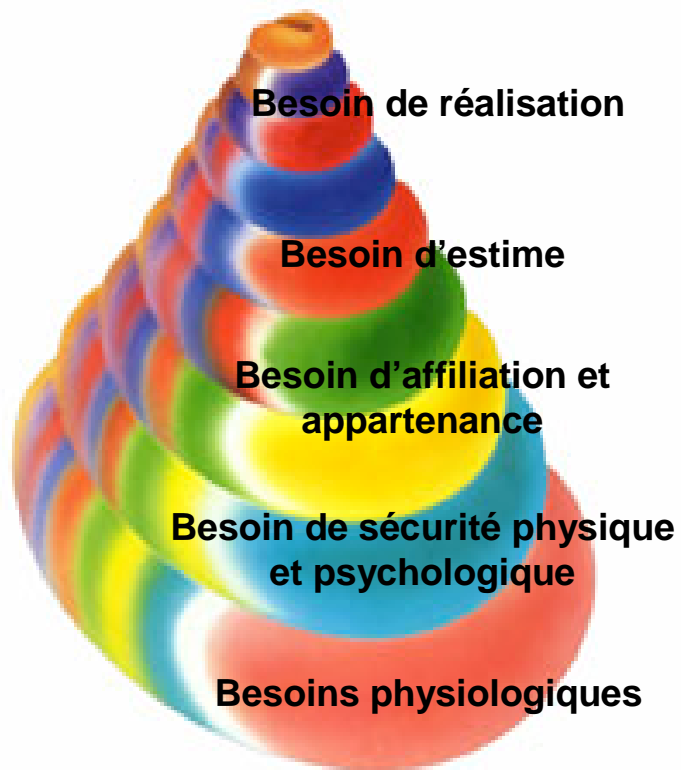
4º Conflit de personnalité

Plus difficile à résoudre car configuration psychologique qui différencie une personne de toutes les autres.

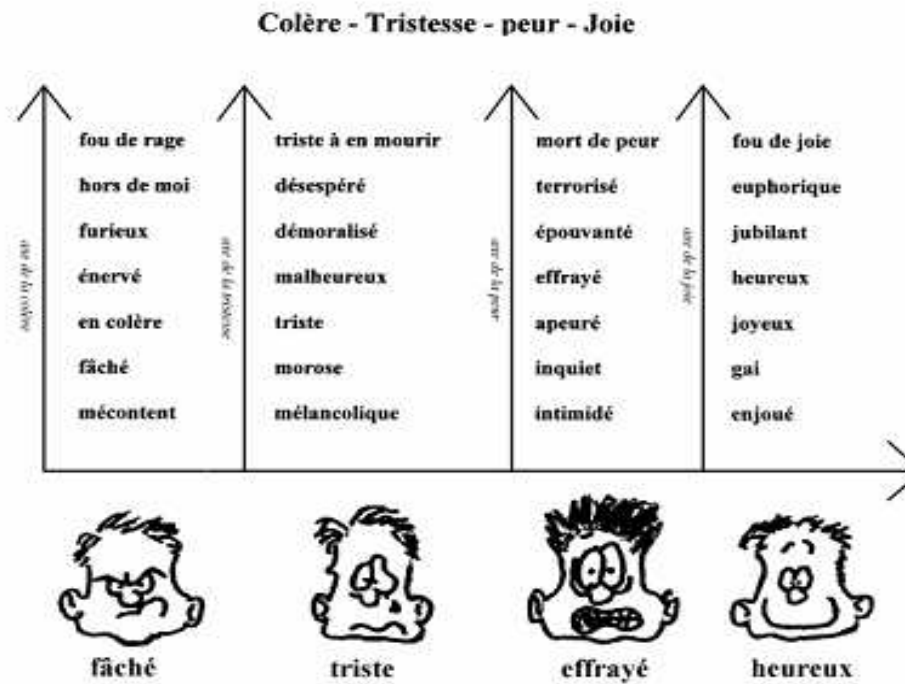
5º Conflit de besoins

Exigence née de la nature ou de la vie en société

Les besoins d'après Abraham Maslow



Le baromètre des émotions



Qu'est-ce que la médiation ?

- o Un processus coopératif pour faciliter ou prévenir la résolution d'un conflit par l'intermédiaire d'un tiers (médiateur).
- o Le médiateur aide les «médians» à communiquer, facilite une issue constructive au conflit.
- o En surmontant les désaccords, établir de nouvelles relations, une «reliance».



Collégiennes en co-médiation à l'école élémentaire

La médiation « par les pairs » en milieu scolaire

*Les médiateurs : des jeunes
du même âge ou à peine plus
âgés, formés à la médiation.*

Pratiques en France

- Depuis les années 90, expérimentation par Babeth Diaz et Brigitte Liatard, «**Génération médiateurs**».
- Dans la région Rhône-Alpes, recherche action de Jean-Pierre Bonafé-Schmitt, chercheur au CNRS dans des établissements ZEP.



**Collégiens en co-médiation
sous la supervision de la médiatrice**

La médiation « par les pairs »

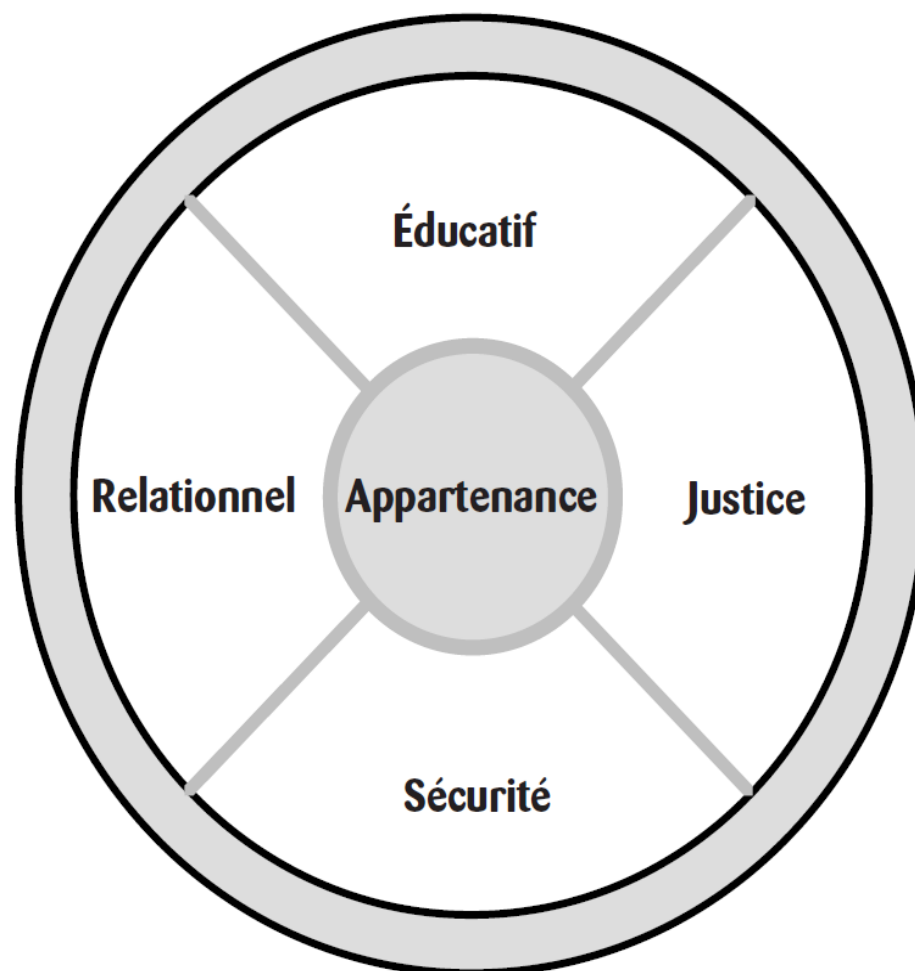
Objectifs pédagogiques



Dessin d'Alice

- Apprendre à gérer les conflits et donc prévenir la violence = Améliorer le climat scolaire grâce à la communication.
- Prendre conscience des règles, intégrer le rapport à la Loi, au Droit.
- Prendre des responsabilités: en tant que médiateur-médiatrice ou délégué-e de classe.
- Contribuer à une véritable éducation à la citoyenneté, à la santé et au développement durable par l'acquisition d'habiletés sociales (=socle commun des compétences 1,6,7)

Les éléments du climat scolaire



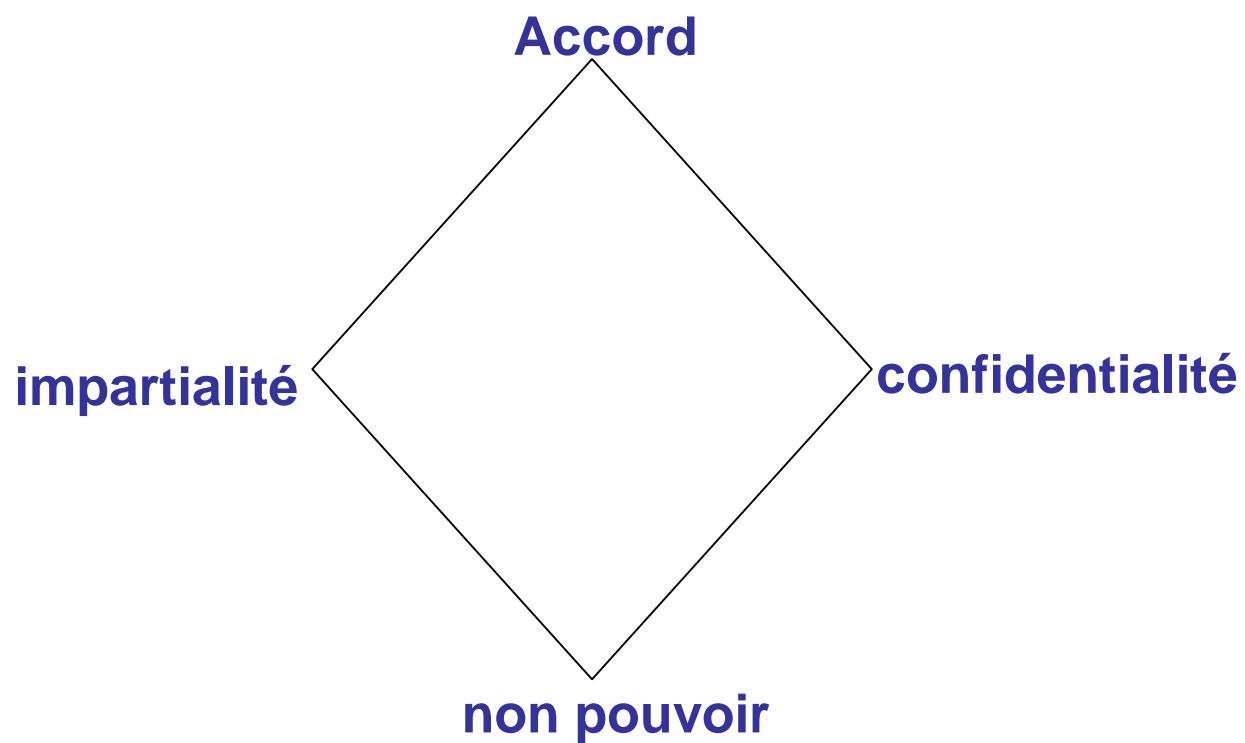
Les éléments du climat scolaire

- **Climat d'appartenance** (importance accordée à l'Institution en tant que milieu de vie et adhésion aux valeurs du vivre ensemble)
- **Climat relationnel** (respect mutuel entre les membres de la communauté et assurance de solidarité).
- **Climat de sécurité** (perception d'ordre et tranquillité du milieu, sentiments de sécurité, et perception des risques de victimisation)
- **Climat de justice** (reconnaissance de la légitimité et de l'équité des règles du système et de leur application)



Théâtre et médiation avec
Isabelle Silvestri, comédienne

Les règles du médiateur



Les phases d'une médiation

1ère phase : présentation

- o du ou des Médiateurs et des médiés
- o des règles du médiateur et des médiés
- o du cadre et des phases de la médiation



2ème phase : exposé des faits et reformulation sans jugement

- o Chaque partie donne sa version des faits
- o Reformulation par le médiateur

3ème phase : exploration du conflit

- o Questionnement par les médiateurs pour comprendre la situation: « comment » plutôt que « pourquoi ? ». Questions ouvertes plutôt que fermées.
- o Faits (clarifier les mots), émotions, besoins et valeurs sous-jacents au conflit
- o L'excuse: un levier dans le processus de médiation

Les phases d'une médiation (suite)

4ème phase : aide à la recherche de solution

- o Les solutions formulées par les parties en conflit.
- o Le médiateur n'a pas la solution!



5ème phase : accord sans perdant

- o Amener les deux parties à choisir une solution qui convient à chacune.
- o Engagements
- o Proposition de suivi de l'accord si nécessaire

La médiation scolaire

Bilan qualitatif

- Amélioration du climat au collège et des relations entre élèves à l'école primaire. Verbalisation des sentiments, besoins, pour mieux gérer leurs conflits.

Amélioration de l'estime de soi, meilleure intégration dans l'école, changement de regard du jeune vis-à-vis de l'adulte

- Progrès dans les résultats qui s'accompagnent pour l'élève de la volonté de poursuivre le cursus scolaire, d'entreprendre une démarche de projet personnel et professionnel valorisant.



Des progrès dans les apprentissages et la socialisation



La médiation scolaire

Bilan global et perspectives

La médiation: pas seulement un outil de gestion de la conflictualité

Un véritable projet pour améliorer la qualité de l'environnement éducatif, faisant appel aux notions de contrat, de confiance, d'équité.

Obtenir l'adhésion (jeunes et adultes) à une culture fondée sur la justice, la solidarité, le respect implique une lutte contre l'exclusion et contre la marginalisation à l'origine de la violence.

Un projet de société. Une nouvelle utopie?

**POUR GENERALISER LA MEDIATION:
UNE MISE EN ŒUVRE PAR LES MINISTERES DE L'EDUCATION NATIONALE
ET DE LA POLITIQUE DE LA VILLE**