

Livret du médiateur élève



ASSOCIATION P@JE



FRANCMÉDIATION
Réseau d'Acteurs de la Médiation Sociale

En début d'année, suite à une session de sensibilisation à la médiation par les pairs animée par la médiatrice sociale de votre école/collège, vous vous êtes portés candidat pour devenir médiateur élève.

Sur la base de vos lettres de motivation, vous avez été sélectionnés pour faire partie du groupe de médiateurs élèves et avez suivi une formation à la médiation par les pairs durant 9 séances.

La médiation par les pairs

On parle de médiation par les pairs pour définir la **médiation « par les jeunes, pour les jeunes, avec les jeunes et entre les jeunes »**.

Le rôle du médiateur élève

Le médiateur élève, suite aux 9 modules de formation, aura comme rôle de gérer et résoudre les conflits mineurs entre élèves ayant le même âge que lui ou plus jeunes.

Le livret du médiateur élève

Ceci est votre guide, véritable support à votre fonction de médiateur élève.

Ce livret contient :

- l'ensemble des fiches mémo relatives à vos 9 séances de formation
- les documents dont vous aurez besoin pour vos médiations ; à savoir :
 - o Contrat d'engagement dans le processus de médiation
 - o Protocole d'accord
- des documents annexes liés à votre fonction de médiateur :
 - o le planning des élèves médiateurs
 - o le document récapitulatif des médiations faites durant la semaine

Les fiches mémo

Fiche mémo séance 0 : **Présentation du groupe et de la formation**

<p>Le programme de formation</p> 	<p><u>Niveau 1. Communication</u> Séance 1. J'apprends à observer et écouter Séance 2. J'apprends à m'exprimer Séance 3. J'apprends à dialoguer</p> <p><u>Niveau 2. Gestion de conflit</u> Séance 4. J'apprends à reconnaître un conflit Séance 5. J'apprends à désamorcer un conflit</p> <p><u>Niveau 3. Faire une médiation</u> Séance 6. J'apprends à devenir médiateur Séance 7. J'apprends à animer une table ronde Séance 8. Je mets en pratique</p>
<p>Quizz médiateur</p> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Faux. Le médiateur n'est pas un magicien. Pour permettre aux personnes qui se sont disputées de trouver une solution il utilise des techniques, une méthode. 2. Vrai. Le médiateur peut et doit demander l'intervention des adultes pour séparer deux enfants qui se battent. 3. Faux. Le médiateur ne punit pas. 4. Faux. Le médiateur ne peut pas forcer les élèves, la médiation doit être voulue. 5. Vrai. Le médiateur est là pour aider les personnes qui se sont disputées à trouver une solution. 6. Faux. Le médiateur ne doit pas prendre parti. 7. Faux. Le médiateur ne remplace pas les adultes. 8. Vrai, ce sont les élèves qui se sont disputés qui trouvent leur solution. 9. Faux. Le médiateur ne défend personne, il est là pour aider les deux parties à trouver une solution.

Fiche mémo séance 1 : *J'apprends à observer et écouter*

Séquence 1 La météo des émotions



Une **émotion**, c'est ce qui nous fait bouger, qui nous fait agir et qui déclenche en nous des comportements de toutes sortes.



J'ai appris qu'il y avait **4 émotions principales** :

- la tristesse
- la colère
- la peur
- la joie

Pour pouvoir aider les autres à résoudre leur conflit, il est important que je connaisse ces 4 émotions.

Séquence 2 Je deviens médiateur

Le médiateur écoute sans juger



Comment fait-il pour écouter sans juger ?



Un médiateur **reformule** ce que l'autre dit.

Reformuler c'est répéter avec mes mots ce que l'autre m'a dit.



Un médiateur **pose des questions** pour être sûr d'avoir bien compris.

Les questions que pose le médiateur commencent par :

- Qui
- Ou
- Quand
- Comment
- Pourquoi

Séquence 3 J'apprends à mieux connaître les membres du groupe.



Durant cette séance, j'ai appris à mieux connaître ceux qui sont avec moi dans ce groupe.

Par exemple, j'ai appris que

Fiche mémo séance 2 : *J'apprends à m'exprimer*

<p style="text-align: center;">Séquence 1</p> <p>Laissons le corps parler</p> <p><i>Une émotion, c'est ce qui nous fait bouger, qui nous fait agir et qui déclenche en nous des comportements de toutes sortes.</i></p>	<p>J'ai appris à reconnaître et identifier les 4 émotions principales ainsi que le vocabulaire qui leur est associé :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ la tristesse (orientation du corps vers le bas : épaules voutées, regard baissé...). <p>Vocabulaire : nostalgique, seul, affligé, désolé, découragé, déçu, chagriné, triste, accablé, démoralisé, déprimé, dépité, cafardeux, abattu, mélancolique, peiné, désemparé, blessé.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ la colère (orientation du corps vers l'avant : sourcils froncés, buste vers l'avant...) <p>Vocabulaire : enragé, révolté, hors de moi, irrité, furieux, contrarié, agacé, énervé, hostile, fâché, insatisfait, mécontent, excédé.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ la peur (orientation du corps vers l'arrière : recul du cou, buste en arrière...) <p>Vocabulaire : effrayé, terrorisé, horrifié, épouvanté, affolé, stressée, sur ses gardes, paniqué, gêné, insécurisé, inquiet, surpris, épouvanté.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ la joie (orientation du corps vers le haut : sourire, bras levés...) <p>vocabulaire : satisfait, soulagé, enjoué, amusé, confiant, serein, content, amusé, joyeux, ravi, vivifié, enthousiaste, détendu, plein d'entrain, heureux.</p>
<p style="text-align: center;">Séquence 2</p> <p>Je m'exprime comme un médiateur</p> <p><i>Le médiateur s'exprime en posant des questions ouvertes et reformulant ce que l'autre dit.</i></p>	<p style="text-align: center;">Je m'exprime comme un médiateur</p> <p>Aujourd'hui je me suis exercé(e) à questionner sans interpréter, ni juger en utilisant les questions ouvertes.</p> <p>Aujourd'hui je me suis entraîné(e) à reformuler ce que l'autre dit.</p>

Fiche mémo séance 3 : <i>J'apprends à dialoguer</i>	
<p>J'apprends à dialoguer</p>	<p>Dialoguer c'est communiquer avec plusieurs personnes.</p> <p>Pour bien dialoguer, il faut :</p> <ul style="list-style-type: none"> - être attentif à ce que l'autre nous dit - poser des questions ouvertes pour avoir le plus d'informations possibles - reformuler pour être certain de bien avoir compris - s'exprimer en message clair
 <p>Je sais faire un message clair</p>	<p style="text-align: center;">Le message clair</p> <p>Aujourd'hui j'ai appris à faire un message clair.</p> <p><i>Un message clair sert à régler les problèmes en parlant. Au lieu de se battre, on dit ce qu'on a dans le cœur au moment de la dispute.</i></p> <p><i>Le message clair permet aux personnes qui se sont disputées de se concentrer sur la recherche de solutions pour résoudre le conflit et non sur les raisons de leur dispute.</i></p> <p>Je sais donc désormais qu'il y a trois étapes pour faire un message clair :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Je décris la situation 2. J'exprime avec des mots ce que je ressens 3. Je m'assure que l'autre a bien compris
<p>Je coopère avec les autres</p> <p><i>C'est le fait de réaliser collectivement une action</i></p>	<p style="text-align: center;">La coopération</p> <p>Aujourd'hui j'ai expérimenté la coopération.</p> <p>Aujourd'hui j'ai relevé un défi collectivement.</p> <p>Aujourd'hui je me suis rendu compte de la place de chacun.</p>

Fiche mémo séance 4 : *J'apprends à identifier un conflit*

<p style="text-align: center;">Séquence 1</p> <p style="text-align: center;">J'apprends à définir le conflit</p> <p><i>Le conflit naît d'une opposition de buts, désirs, valeurs ou d'intérêts. Il est destructeur ou nous permet de grandir en fonction de la manière dont il est résolu.</i></p>	<p style="text-align: center;">Un conflit c'est :</p> <p>(écrire tous les mots que l'on a trouvé ensemble pour définir le conflit)</p>
<p style="text-align: center;">Séquence 2</p> <p style="text-align: center;">J'apprends à identifier le conflit</p>	<p style="text-align: center;">Ma recette du conflit :</p>

Fiche mémo séance 5 : <i>J'apprends à désamorcer un conflit</i>	
<p>Séquence 1</p> <p><i>Les catégories de besoins</i></p>	<p><u>J'ai appris les différentes catégories de besoins et leur vocabulaire :</u></p> <p>1) Parmi les besoins physiologiques, il y a : Besoin de manger, Besoin d'air, Besoin de calme, Besoin de sommeil, Besoin de boire.</p> <p>2) Parmi les besoins de sécurité, il y a : Besoin de sécurité, Besoin de confiance, Besoin d'ordre, Besoin de protection, Besoin de soin, Besoin de respect, Besoin de fiabilité.</p> <p>3) Parmi les besoins de relation et d'appartenance, il y a : Besoin d'écoute, besoin de faire partie d'un groupe, besoin de coopération, besoin d'échange, besoin de contribution, besoin d'avoir des amis, besoin de soutien, besoin d'affection, besoin de tendresse.</p> <p>4) Parmi les besoins de reconnaissance et d'estime de soi, il y a : Besoin d'appréciation, besoin d'être fier de moi, besoin de défi, besoin d'amusement, besoin d'autonomie, besoin de justice, besoin de connaissance de soi, besoin de compréhension.</p> <p>5) Parmi les besoins d'épanouissement, il y a : Besoin de célébrer, besoin de paix.</p>
<p>Séquence 2</p> <p><i>Les différentes attitudes face à une situation conflictuelle</i></p>	<p>Dans une situation conflictuelle, différentes attitudes peuvent être adoptées. Le choix de l'attitude se fait en fonction de deux éléments : l'objectif du conflit et la relation avec l'autre personne.</p> <p>1) Le lion ou la compétition : l'objectif est privilégié à la relation avec l'autre personne. L'important est d'avoir raison, de « gagner ».</p> <p>2) La tortue ou le repli : ni l'objectif ni la relation ne sont pris en compte, la tortue préfère ignorer le conflit car elle redoute la confrontation et/ou ne sait pas comment défendre ses intérêts.</p> <p>3) Le caméléon ou l'accommodation : la relation avec l'autre est privilégiée à l'objectif.</p> <p>4) Le dauphin ou la collaboration : l'objectif est privilégié tout en soignant la relation. Il existe deux moyens pour collaborer : - Couper la poire en deux - Gagnant gagnant</p>

Fiche mémo séance 6 : *J'apprends à devenir médiateur*

<p>Notre charte de médiateur</p>	<p>Moi, médiateur :</p>
<p>Le rôle et les missions du médiateur</p>	<p>Réponses du quiz</p> <p>1- Le médiateur agit comme un surveillant. FAUX. Contrairement au surveillant, le médiateur ne punit pas les élèves, le médiateur est là pour aider deux personnes en conflit à trouver une solution.</p> <p>2- Le médiateur est responsable de tout ce qui se passe dans l'école. FAUX. Le médiateur n'est pas responsable de tout, il intervient en cas de conflit, si les personnes sont d'accord, pour les aider à trouver une solution.</p> <p>3- Le médiateur est calme, il s'intéresse aux autres et sait les écouter. VRAI. Le médiateur doit savoir rester calme, écouter et faire preuve d'empathie.</p> <p>4- Le médiateur a du sang-froid, il se maîtrise bien. VRAI. Pour pouvoir aider les personnes en conflit, le médiateur doit avoir du sang froid.</p> <p>5- Le médiateur adore la bagarre et les conflits. VRAI ET FAUX. Le médiateur aime le conflit car c'est son cœur de métier mais sa mission est d'aider les personnes à en sortir et trouver une solution.</p> <p>6- Le médiateur fait la morale. FAUX. Le médiateur ne juge pas, ne fait pas la morale, il doit toujours rester neutre et impartial.</p>

	<p>7- Le médiateur sait que son rôle est toujours facile : il y a ceux qui ont raison et ceux qui ont tort. FAUX. Le médiateur, contrairement à l'arbitre, ne prend pas parti mais doit toujours rester neutre et impartial.</p> <p>8- Le médiateur a le pouvoir de sanctionner et de juger. FAUX. Le médiateur ne peut sanctionner ni juger, son rôle est d'aider les parties en conflit à trouver une solution.</p> <p>9- Le médiateur est supérieur à tous les autres élèves. FAUX. Le médiateur est un élève comme les autres, il a simplement bénéficié d'une formation pour devenir médiateur.</p> <p>10- Le médiateur fait confiance à ceux qui ont un problème afin qu'ils trouvent eux-mêmes la solution. VRAI. Le rôle du médiateur est de permettre aux élèves qui se sont disputés de trouver une solution et non de trouver la solution pour eux.</p> <p>11- Le médiateur sait que lorsqu'il n'y a pas de bagarres c'est qu'il n'y a pas de conflits. FAUX. Le médiateur sait que le conflit ne se manifeste pas toujours par une bagarre mais peut prendre d'autres formes.</p> <p>12- Le médiateur est discret. VRAI. Le médiateur doit rester discret du fait de son devoir de confidentialité.</p> <p>13- Le médiateur contraint les élèves à s'inscrire dans un espace de médiation. FAUX. Le médiateur propose la médiation, ne l'impose jamais.</p> <p>14- Le médiateur sait se rendre disponible auprès de ceux qui ont un problème. VRAI. Le médiateur est là pour aider deux élèves qui sont en conflit.</p> <p>15- Le médiateur adore les potins et répéter tout ce qu'on lui raconte. FAUX. Du fait de son devoir de confidentialité, le médiateur ne peut répéter ce que les élèves en conflit lui disent.</p> <p>16- Le médiateur sait que cette activité peut l'aider à voir plus clair dans ses relations avec son entourage. VRAI. Grâce à la formation reçue, l'élève médiateur peut y voir plus clair dans ses relations avec les autres.</p> <p>17- Le médiateur est un élève modèle. FAUX. Le médiateur est un élève ayant reçu une formation lui permettant d'exercer en tant que médiateur.</p>
--	---

Fiche mémo séance 7 : *J'apprends à animer une table ronde*

Le processus de médiation

Le processus de médiation, une fois accepté par les parties, comporte 7 étapes :

1. J'accueille et je mets en confiance les personnes qui sont en médiation
2. J'identifie ce qui a déclenché le conflit (ce qu'il s'est passé)
3. J'écoute l'expression des sentiments des deux parties
4. J'identifie les besoins que les parties ont cherché à satisfaire (ce sont les causes du conflit)
5. Je demande aux parties d'imaginer des solutions. Si elles n'y arrivent pas, je leur propose des solutions
6. J'organise l'application concrète des solutions
7. Je leur fais signer le contrat d'entente et d'engagement

La créativité du médiateur

*L'étape 5 est celle de la recherche de solutions : vous allez donc demander aux parties en conflit de **trouver des solutions pour arrêter leur dispute.***

Quelques règles seront alors à respecter :

- Acceptez toutes leurs idées, même celles qui vous semblent les plus farfelues
- Demandez leur de vous donner le plus de solutions possibles : plus vous en aurez plus vous aurez de chance d'en trouver une qui satisfera les deux personnes
- Une idée peut en amener une autre donc laissez libre cours à leur imagination

Mais souvent, les personnes sont tellement prises par leurs disputes ou leurs émotions, qu'elles n'arrivent pas à trouver des solutions pour sortir de leur conflit : dans ce cas, *ce sera à VOUS de leur proposer des solutions.*

Les documents du médiateur

Document d'engagement dans le processus de médiation

1. On identifie les élèves qui demandent une médiation

Nom

Nom

Prénom

Prénom

Classe

Classe

2. On s'assure qu'ils aient bien compris ce qu'est la médiation ainsi que notre rôle

Par ce document, nous acceptons le processus de médiation lequel va nous permettre de trouver une solution à notre conflit.

Nous reconnaissons que le médiateur est une personne impartiale et neutre : il ne prend la défense de personne, il ne dit pas qui à tort ou raison. Son rôle est de nous aider à trouver une solution à notre conflit.

Afin que cette médiation se passe bien, je m'engage à respecter les règles suivantes :

- J'écoute celui qui a la parole*
- Je demande la parole si je veux m'exprimer*
- Je reste poli dans mes propos même si je ne suis pas d'accord avec ce que l'autre dit*
- Quand je parle, je parle de moi et je dis la vérité*

3. On leur demande de signer ce document s'ils acceptent la médiation

Protocole d'accord

Date :

Nom et prénom de la partie 1 :

Nom et prénom de la partie 2 :

Aujourd'hui, nous avons fait une médiation afin de trouver une solution à notre conflit.

A l'issue de cette médiation, nous avons décidé que :

Signatures

Documents annexes

Planning des élèves médiateurs

	Récréation matin	Récréation après midi
<i>Lundi</i>	Elmahdi	Taslima Houcine
<i>Mardi</i>	Medhi	Wakil
<i>Mercredi</i>	Oumou	
<i>Jeudi</i>	Rabouan	Mélanie
<i>Vendredi</i>	Némah Ilham	Yasmine

Reporting des médiations

Date de la médiation	Nom et prénom de la partie 1	Nom et prénom de la partie 2	Observations

