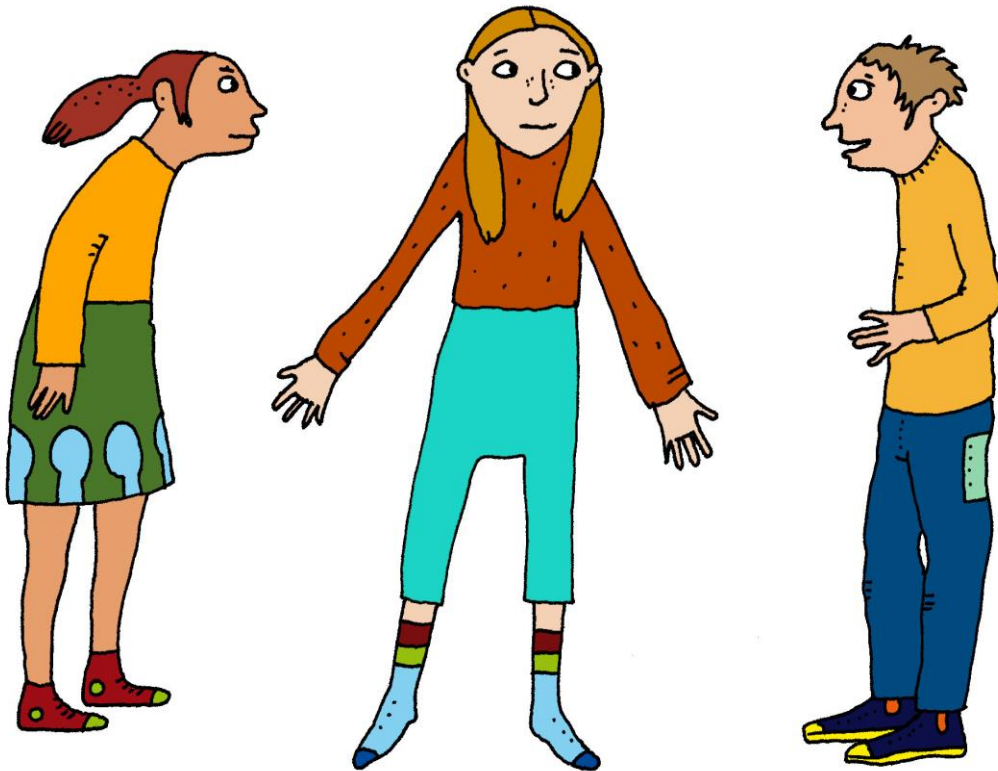


DES OUTILS POUR LA MÉDIATION EN MILIEU SCOLAIRE

Pour apprendre au quotidien à gérer les conflits
et à prévenir la violence



Sous la direction de
Jean A. MIRIMANOFF

Préface de
Louise OTIS

Disponible sur www.gemme.eu ou www.cimj.com

Avec le soutien de la
FONDATION
HANS WILSDORF



« Recherchez avant tout la paix »

Saint Nicolas de Flue (lettre aux Autorités de Berne, 1482)

Lignes Directrices visant à améliorer la mise en œuvre des Recommandations existantes concernant la médiation familiale et en matière civile, CEPEJ (2007) 14, du 7 décembre 2007, par. 45 :

« La médiation et les autres formes de règlement des conflits devraient être incluses dans les programmes éducatifs nationaux »

Le complément thématique aux outils présentés dans cet ouvrage

se trouve dans :

MEDIATION ET JEUNESSE

MINEURS ET MEDIATIONS FAMILIALES, SCOLAIRES ET PENALES EN PAYS FRANCOPHONES

sous la direction de
Jean A. MIRIMANOFF

Préface de
Jean ZERMATTEN

avec le soutien de
LA FONDATION HANS WILSDORF

publié aux éditions Larcier, 2013

Cet ouvrage est disponible aux éditions Larcier dans ses versions livre et e-book et peut être commandé à www.editions.larcier.com ou auprès de votre libraire habituel ou à notre distributeur :

FRANCE métropolitaine : Lextenso Editions • 33 rue du mail • 75081 Paris cedex 02 • Tél. +33 (0) 1/56 54 16 00
• Fax +33 (0) 1/56 54 16 49 • info@lextenso-editions.fr

BELGIQUE-BENELUX : De Boeck Services • Fond Jean-Pâques, 4 • 1348 Louvain-la-Neuve • Tél. 0800/99 613 •
+32 (0) 2/548 07 13 • Fax 0800/99 614 • +32 (0) 2/548 07 14 • commande@deboeckservices.com

SUISSE : Servidis • Chemin des chalets, 7 • 1279 Chavannes de Bogis • Tél. +41 (0) 22/960 95 25 • Fax +41 (0)
22/960 95 77 • commande@servidis.ch

CANADA : ERPI • 5757, rue Cypihot • CA-Saint-Laurent H4S 1R3 • Tél. +1 514 334-2690 • Fax +1 514 334-4720 •
erpidlm@erpi.com

MAROC : Librairie Nationale • El Farah II, Lot n°3, Quartier Industriel, Mohammedia • Tél. +212 (5) 23 31 96 30
• Fax +212 (5) 23 31 10 99 • librairienationale@librairienationale.co.ma

IRLANDE et ROYAUME-UNI : NBN International • Airport Business Centre – 10 Thornbury Road • PL6 7PP
Plymouth • Tél. +44(0)1752 202301 • Fax +44(0)1752 202331 • orders@nbninternational.com

RESTE DU MONDE : De Boeck Diffusion • 2 ter, rue des Chantiers • 75005 Paris • Tél. +33 (0) 1/72 36 41 75 •
Fax +33 (0) 1/72 36 41 74 • commande@deboeckdiffusion.com

TABLE DES AUTEURS

Les opinions émises n'engagent que leur auteur.

Textes :

CANELLINI BEATRIX Sophie

titulaire du Master en Sciences de l'Education de la Faculté de Psychologie et des Sciences de l'Education de Genève (FAPSE), formatrice d'élèves et d'enseignants en médiation scolaire par les pairs, accompagnement à la formalisation de projets d'établissement, ainsi que formatrice pour adultes chargée de la coordination administrative et pédagogique d'une agence de formation, Genève (Suisse)

COURVOISIER Francine

titulaire du brevet d'avocat, ancienne médiatrice assermentée en matière de séparation, de divorce et de successions, ancienne membre de la Commission de préavis sur la médiation civile et pénale du canton de Genève, membre de l'AIFI (Suisse)

GENICOT Anne

titulaire d'un diplôme en sciences politiques de l'Université catholique de Louvain-la-Neuve, expert en culture et communication pour l'Union européenne, la Fondation Robert Schuman et la Fondation ACP-CEE, membre bénévole de l'Association Le Souffle, Bruxelles (Belgique)

MIRIMANOFF Jean A.

médiateur assermenté (GE) et agréé (CSMC), membre de la Commission de préavis sur la médiation civile et pénale du canton de Genève et de l'IMI Standards Committee (La Haye), cofondateur du GEMME-Suisse, ancien Juge au Tribunal de Genève et Président de la Commission de conciliation en matière de baux et loyers, et ancien Conseiller juridique au CICR (Suisse)

OTIS Louise

Juge international, médiateur et arbitre, co-présidente et co-fondatrice de la CIMJ (Québec)

SOUQUET Marianne

titulaire du diplôme d'Etat de médiateur familial et du certificat européen de médiation familiale internationale, orthophoniste, éducatrice de parents et psychologue, formatrice en gestion des conflits, communication sans violence et médiation, membre de l'APMF, de l'AIFI, de l'EMNI et de ACR (France)

TIMMERMANS Joëlle

titulaire du Master européen en médiation et du baccalauréat en pédagogie, présidente de l'Union belge des médiateurs professionnels (UBMP-BUPB-BUPM), médiatrice familiale agréée à la Commission Fédérale de Médiation, formatrice et experte, chargée de cours en spécialisation en médiation, directrice de l'Association Le Souffle (Bruxelles), membre du comité de rédaction des Éditions Politiques Sociales (Belgique)

* * *

Illustrations :

ALBERTINE

diplômée de l'école des Arts décoratifs et de l'école supérieure d'art Visuel de Genève, elle enseigne la sérigraphie et l'illustration à la haute école d'art et de design (HEAD) de Genève, ses illustrations, affiches, cartes postales ont fait l'objet de nombreuses expositions tant en Suisse qu'en France, Italie et au Canada, elle a participé à divers films d'animation et obtenu plusieurs distinctions internationales (Suisse)

DUQUESNE Franck

titulaire des DESS de psychologie du développement, de prévention et de lutte contre la délinquance des mineurs et du DE de médiateur familial, chef de projet collectivité territoriale, psychologue pour enfants et adolescents, médiateur familial (France)

* * *

Bibliographie :

PONS Marco

titulaire du brevet d'avocat, ancien greffier-juriste à la Juridiction des baux et loyers de Genève (Suisse)

DES OUTILS POUR LA MEDIATION EN MILIEU SCOLAIRE

Pour apprendre au quotidien à gérer les conflits
et à prévenir la violence

Table des matières

TABLE DES AUTEURS

TABLE DES MATIÈRES

PRÉFACE

Louise OTIS

AVANT-PROPOS

Jean A. MIRIMANOFF

LA MÉDIATION EN 10 QUESTIONS

Jean A. MIRIMANOFF et Francine COURVOISIER

I. EN PRIMAIRE

1. Outil de transformation constructive des conflits pour l'école primaire
 - 1.1. Introduction à l'usage des adultes
 - 1.2. Tableau synoptique des 10 scénarii
 - 1.3. Observations et réflexions relatives aux 10 situations
 - 1.4. Affiches sur 10 mois de l'année scolaire
 - 1.5. Synthèse à l'intention des adultes

Joëlle TIMMERMANS / Anne GENICOT / Marianne SOUQUET / Franck DUQUESNE

Illustrations : *ALBERTINE*

II. EN SECONDAIRE INFÉRIEURE (12-15 ANS)

2. Médiation scolaire par les pairs. Outils de sensibilisation à la gestion des conflits et de formation à la médiation

Sophie CANELLINI BEATRIX

3. Outil de transformation constructive des conflits pour l'école secondaire
 - 3.1. Introduction à l'usage des jeunes et des adultes
 - 3.2. Tableau synoptique des 10 scénarii
 - 3.3. Observations et réflexions relatives aux 10 situations

- 3.4. Affiches sur 10 mois de l'année scolaire
- 3.5. Synthèse à l'intention des jeunes et des adultes

Marianne SOUQUET / Franck DUQUESNE / Joëlle TIMMERMANS / Anne GENICOT
Dessins : *Franck DUQUESNE*

III. EN SECONDAIRE SUPÉRIEURE (16-19 ANS)

4. Introduction à la résolution amiable des conflits
Jean A. MIRIMANOFF
5. Diaporama : La médiation, nouvelle approche du conflit
Jean A. MIRIMANOFF

ANNEXE : Bibliographie sélective en matière de médiations scolaires
Marco PONS

Préface

Louise OTIS

L'ouvrage « Des outils pour la médiation scolaire en pays francophones » est fort bien nommé. Sa conception ne repose ni sur la thèse morale, ni sur le dictat éducationnel ni même sur la solution empirique imposée. Au contraire. L'élaboration des thèmes suit la croissance et la progression des élèves tout au long de leur cheminement dans le système scolaire francophone. Les auteurs proposent, dans une discussion engageante, des moyens susceptibles de contribuer à la transformation constructive des conflits qui surviennent en milieu scolaire. Ils explorent principalement la voie de la médiation qui permet d'enseigner aux élèves comment maîtriser leurs conflits par le dialogue agissant et raisonné.

Si la négociation neutre et maîtrisée que constitue la médiation a acquis ses lettres de noblesse comme moyen privilégié de résoudre les litiges qui opposent les adultes dans toutes les sphères de l'activité humaine, elle reste encore méconnue lorsqu'on l'applique aux rapports sociaux qui ont cours dans la jeune enfance et l'adolescence. Pourtant, n'est-ce pas à cet âge de la vie que l'apprentissage de la communication pacificatrice et du dialogue utile est le plus pertinent ?

Cet ouvrage de première importance suggère, sans la nommer, l'idée de la responsabilisation de l'élève dans le processus de compréhension mutuelle face à ses pairs. J'y vois une application de « l'agir communicationnel » développé par Habermas. Dès le primaire, l'élève est invité à démystifier la différence, à identifier les manifestations de l'intolérance et à intégrer le point de vue de l'autre sans nécessairement le faire sien. Ainsi l'élève perçoit-il ses limites par le regard qu'il pose sur celles de l'autre. En découvrant, à l'aube de la vie, les prémisses de la discussion éclairée et de la divergence exprimée, l'élève se prépare à la vie démocratique. Nous assistons ainsi à l'élaboration d'un changement fondamental dans l'appréhension des conflits, par la naissance d'une conscience différente.

L'avènement de la médiation scolaire nous mène là où la médiation aurait dû commencer à son origine : façonner le langage et le mode de pensée le plus tôt possible dans l'existence afin de les incliner vers la réflexion, la bienveillance, la compréhension et le bon jugement. Que cet ouvrage essaime dans toutes les écoles de la francophonie et qu'il marque un jalon dans le monde de l'éducation! Voilà mon souhait le plus cher !

AVANT-PROPOS

Jean A. MIRMANOFF

*La médiation scolaire est cette valeur ajoutée
que l'école apporte à la société en général,
aux parents et aux enfants-adolescents*
Jean Zermatten *

Remarque générale

L'ouvrage « OUTILS POUR LA MÉDIATION SCOLAIRE EN PAYS FRANCOPHONES. Pour apprendre au quotidien à gérer les conflits et à prévenir la violence » a pour objectif de mettre à la disposition des autorités scolaires et - d'une manière générale - des enseignants et des membres du personnel éducatif de tous les niveaux d'enseignement quelques outils concernant la gestion des conflits et la médiation. Il ne s'agit donc pas de modèles, mais d'instruments possibles pour les enseignants, respectivement les élèves de nos établissements scolaires, publics et privés, et pour tous les services compétents en matière d'éducation et de jeunesse.

La médiation scolaire en tant que telle, ses formes et ses objectifs ont fait l'objet d'une présentation dans la deuxième partie de l'ouvrage « MEDIATION ET JEUNESSE : Mineurs et médiations familiales, scolaires et pénales en pays francophones » www.editions.larcier.com. Les approches de médiation scolaire (par les adultes, par les pairs/élèves ou sous des formes mixtes) y sont exposées. Une attention particulière peut être accordée aux expériences de médiation par les pairs développées au Québec, qui ont fait l'objet d'une évaluation sur plusieurs années et se traduisent dans des programmes mis à disposition des établissements scolaires intéressés (« Vers le Pacifique »).

On rappellera cependant, avant de présenter brièvement ci-dessous quelques outils pour les trois degrés mentionnés, que la médiation scolaire – quelles qu'en soient les approches – poursuit divers objectifs, dont plusieurs ont émergé au fil du temps. Elle n'a donc pas seulement pour buts à court et moyen terme de contribuer à réduire la violence et la menace en milieu scolaire, de lutter contre l'usage de stupéfiants, de combattre l'échec scolaire et d'améliorer la convivance, mais aussi à moyen et long terme de permettre aux jeunes de prendre confiance en eux, de se responsabiliser et – viatique qu'ils emporteront devenus adultes – de gérer par eux-mêmes chaque fois que c'est possible les conflits de la vie quotidienne.

Au fil des expériences et des évaluations, il apparaît ainsi que la médiation, en particulier les diverses approches de médiation scolaire, représentent, par la pratique du respect de soi, de l'autre et du corps social, de véritables *ateliers de démocratie*¹ pour notre jeunesse en mal de repères. *Ateliers par lesquels nos valeurs de liberté et de responsabilité prennent concrètement et quotidiennement du sens.*

* Président du Comité des Droits de l'Enfant de l'ONU

¹ Pour paraphraser Jacques FAGET, *Médiations, les ateliers silencieux de la démocratie*, Trajets, Erès, Toulouse, 2010

La portée de l'injonction - mise en exergue - des Lignes directrices du Conseil de l'Europe recommandant aux Etats membres (en l'occurrence à leurs autorités scolaires) d'introduire la médiation « dans les programmes éducatifs nationaux » concerne d'ailleurs tant les élèves que les enseignants.

N'est-ce pas un rôle important pour l'enseignant que de gérer de manière harmonieuse les conflits survenant au sein de sa classe ? Encore faut-il qu'il ait été lui-même convenablement formé à la gestion des conflits², tant lors des études pédagogiques que lors des stages de formation continue. Or une telle formation reste à introduire dans la plupart des pays occidentaux, et si possible à tous les niveaux d'enseignement, en suivant l'exemple notamment de la Belgique.

Ainsi plusieurs conditions doivent être remplies pour que la médiation scolaire puisse prendre racine, dans le temps et dans l'espace :

- Le soutien des autorités (ministère de l'Education nationale) ;
- L'appui de la direction de l'établissement scolaire concerné ;
- La présence d'enseignants motivés et suffisamment formés, et la collaboration du plus grand nombre d'entre eux ;
- La présence d'un responsable de programme, avec un groupe de coordination ;
- L'intégration du programme dans le projet éducatif de l'établissement scolaire ;
- La pérennité du projet ;
- L'information aux parents en vue de leur adhésion au projet ;
- Et, si possible, l'intégration de programmes ajustés à tous les niveaux d'enseignement.

Réaliser et maintenir l'ensemble de ces conditions exige de la patience et de la détermination à toute épreuve, pour tous les acteurs, à tous les niveaux et pour chaque année scolaire !

Déjà au cours des deux dernières décennies des échanges ont eu lieu entre pays francophones, et certains de nos outils en sont le reflet. Le présent ouvrage tend aussi à en encourager la poursuite, au sein de la Francophonie et – pourquoi pas – au-delà.

Primaire :

L'outil présenté ici sous la forme d'un calendrier pour chaque mois scolaire (de septembre à juin) est reproductible par projection ou sur papier. Il présente dix situations de gestion des conflits reflétant l'environnement scolaire au primaire.

Il existe par ailleurs de nombreux ouvrages, pour le primaire et le secondaire. Mentionnons par exemple pour le primaire celui de Joëlle Timmermans³, qui offre un grand nombre d'exercices pratiques pouvant être aisément introduits dans les classes. Sont aussi disponibles, comme indiqué plus haut, de véritables programmes, bien rôdés et mis à jour, comme ceux du Québec (« Vers le Pacifique »).

² Pour faciliter la gestion de sa classe, car il ne saurait bien entendu en être le médiateur en tant que détenteur de l'autorité sur elle

³ Joëlle TIMMERMANS, *Devenir son propre médiateur : se connaître, communiquer, transformer ses conflits*, Chronique sociale, Lyon, 2004

Secondaire (12-15 ans) :

A ce niveau il a paru utile de rendre disponibles deux outils.

D'une part un instrument éprouvé depuis plus d'une décennie dans le cycle d'orientation de Sécheron, à Genève, établissement qui accueille des élèves de 12-15 ans de plus de 40 nationalités. Ces « Outils de sensibilisation à la gestion des conflits et de formation à la médiation » sont le fruit de l'une des plus anciennes expériences – ininterrompue – de médiation scolaire par les pairs (MSP) en Suisse, conçue, dirigée et améliorée au fil du temps par Bernard Pinget, Didier Pingeon, Walter Loosli, Sophie Cannelli Béatrix, Catherine Simonin Cousin et leurs équipes d'enseignants, tous motivés et qualifiés⁴. Il présente une riche collection d'exercices, éprouvés et affinés par la pratique du terrain. Il peut servir pour lancer d'autres expériences de médiation scolaire par les pairs.

D'autre part lorsque le temps, les ressources et les disponibilités ne permettent pas une telle démarche, un deuxième outil, s'inspirant de celui du primaire, sous la forme d'un calendrier pour chaque mois scolaire (de septembre à juin), présente des situations de gestion de conflits reflétant l'environnement scolaire des 12-15 ans.

A nouveau référence est faite aux programmes québécois : « Vers le Pacifique », « Passerelles » et celui de l'Université McGill exposés dans l'ouvrage « Médiation et Jeunesse. Mineurs et médiations familiales, scolaires et pénales »⁵.

Secondaire (16-19 ans) :

Il existe dans certains établissements scolaires du secondaire supérieur (16-19 ans) une *option* « Introduction au droit et à l'économie » faisant l'objet d'un enseignement sur plusieurs années. Dans ce contexte *une sensibilisation à la médiation* va pouvoir fort bien s'insérer, sans surcharge, dans ce programme. Lorsque sont présentées les institutions judiciaires, il est important que les élèves, futurs citoyens, sachent également et en même temps comment recourir à l'autre famille de la justice : *la résolution amiable ou justice participative*. Qu'ils puissent bien saisir les caractéristiques, les avantages et les limites de chacune.

Significativement le législateur suisse, paraphrasant Platon⁶, proclame à cet égard que « la résolution à l'amiable ... a la priorité », parce qu'elle est plus efficace, parce que plus durable, dans la mesure où elle tend à rétablir ou reconstruire les liens entre les parties.

C'est donc *dès l'école* que chacun doit savoir que les tribunaux ne devraient être saisis, au civil, que lorsque les autres moyens ont été épuisés : la négociation *et* la médiation. En effet la loi (nos codes de procédure et d'organisation judiciaire) et les instruments du droit européen donnent aujourd'hui à nos concitoyens et concitoyennes et à nos entreprises le *droit à un*

⁴ Sur l'expérience de Sécheron : cf. Didier PINGEON, *En découdre avec la violence : la médiation scolaire par les pairs*, IES éditions, Genève 2007 ; Bernard PINGET, « Médiation scolaire par les pairs et transgression : histoire d'un paradoxe apparent », *Cahiers de la Section des sciences de l'éducation*, N° 127, juin 2010 ; Catherine SIMONIN COUSIN, « La médiation scolaire dans le canton de Genève », *Médiation et Jeunesse. Mineurs et médiations familiales, scolaires et pénales*, 2^e partie, Larcier, Bruxelles, 2013

⁵ Cf. Léa PREFONTAINE, « La médiation scolaire au Québec : un portrait », *Médiation et Jeunesse. Mineurs et médiations familiales, scolaires et pénales*, 2^e partie, Larcier, Bruxelles, 2013

⁶ Cf. message du Conseil fédéral suisse relatif au code de procédure civile du 28 juin 2006, FF 2006 6841, et Platon, *Les Lois*, VI, par. 767

libre accès à la médiation, comme elle garantit par ailleurs, avec la Convention européenne des droits de l'Homme, un *droit à la justice étatique*.

La complémentarité et la synergie entre ces deux familles de la justice traditionnelle et participative doivent faire l'objet d'une *véritable prise de conscience*, pour éviter que ne subsiste le formatage des esprits qui implique le recours systématique, automatique et aveugle au combat judiciaire, syndrome favorisé par la tendance à la judiciarisation croissante de la société et à l'infantilisation des individus. Dans le cadre de l'option « Introduction au droit et à l'économie » les enseignants pourront avoir recours - en la simplifiant ou en la complétant selon le temps à leur disposition - à la note « Introduction à la Résolution amiable (ou participative) des conflits ». Pour porter ses fruits cette note pourra être complétée sur le plan pratique (et aussi adaptée, si nécessaire, en fonction des législations nationales). D'une part avec des exercices sur les techniques de base, telles la communication non violente, la perception du conflit, les modes de négociation et d'autre part avec un ou des ateliers sur la médiation. Des exercices et jeux de rôle pourront donc reprendre les outils du secondaire inférieur ou s'en inspirer.

Lorsqu'une autre option que celle de l'« Introduction au droit et à l'économie » a été choisie et que le temps disponible ne permet *qu'une information* plus succincte *sur la médiation*, un répertoire de ses principales caractéristiques est disponible sous la forme d'une liste de questions : Médiation en 10 questions.

Enfin, dans les deux situations, les enseignants pourront aussi s'appuyer sur le diaporama « Médiation, nouvelle approche du conflit » figurant ci-après, tandis qu'une bibliographie sélective figure en annexe.

Les lecteurs et utilisateurs de ce document pourront compléter leur information par l'ouvrage « Médiation et Jeunesse. Mineurs et médiations familiales, scolaires et pénales en pays francophones », Larcier, Bruxelles, 2013.

* * *

Il convient ici de remercier tout particulièrement la FONDATION HANS WILSDORF grâce au soutien de laquelle ces ouvrages ont été réalisés. Ils sont destinés au secteur public et au secteur privé concernés dans les pays francophones, en particulier les établissements scolaires, offices de protection des mineurs, services compétents des ministères de la Jeunesse, de la Justice, de l'Education nationale, de la Famille et de la Santé, Tribunaux civils et Tribunaux des mineurs, associations d'enseignants, de parents, de médiations (familiale, scolaire et pénale) établissements de formation des enseignants et centres de recherche pédagogique. Ces ouvrages ont vocation à être largement diffusés. A cet égard le soutien de la part d'OIG à l'ordre du jour desquelles le thème « Médiation et Jeunesse » pourrait figurer : l'Organisation internationale de la Francophonie (OIF), l'UNESCO, le Conseil de l'Europe, l'UNICEF et la Commission des Droits de l'Enfant de l'ONU, ainsi que des ONG concernées sera le bienvenu.

LA MEDIATION EN 10 QUESTIONS *

© Jean A. MIRIMANOFF

et

Francine COURVOISIER

1. Qu'est-ce que la médiation ?
2. Quels sont les avantages et les inconvénients, les atouts et les limites de la médiation ?
3. Quelles sont les situations qui se prêtent à la médiation ?
4. Quelles sont les situations dans lesquelles la médiation est inadéquate ?
5. Quelles garanties la médiation offre-t-elle ?
6. Quel est le rôle du médiateur ?
7. Quel est le rôle de l'avocat ?
8. Comment se déroule la médiation, quelles sont ses étapes, et combien de temps dure-t-elle ?
9. Combien coûte la médiation ? L'aide juridique (AJ) la prend-elle en charge ?
10. Comment mettre en œuvre la médiation ? A titre préventif ? Une fois le conflit survenu ? A qui s'adresser pour en savoir plus ?

* Ce texte reprend en partie, développe et complète celui du « Guide pratique de la médiation civile », Commission de préavis en matière de médiation civile et pénale de Genève, juin 2006

1. Qu'est-ce que la médiation ?

Un état d'esprit ? Une manière d'être et de se comporter différemment vis-à-vis du conflit. Les conflits sont inévitables dans les relations humaines car ils font partie de la vie. Il est tout aussi normal de se disputer que de s'entendre. Les conflits ne sont pas en soi dangereux¹ : tout dépend de l'usage qu'on en fait. Le conflit n'est plus une fatalité, mais peut devenir une source de transformation, de plus-value, d'expérience et de découverte de soi et de l'autre. Si d'instinct on répond au conflit par la force, la fuite ou la soumission, la médiation nous enseigne de l'affronter *en privilégiant le dialogue*.

L'esprit de médiation se fonde sur la croyance en la capacité des personnes à trouver en soi les forces et les ressources suffisantes pour se sortir d'une situation conflictuelle. Toutefois, face à certains conflits, les personnes concernées ne parviennent pas à les gérer. La médiation part du principe que la présence d'un tiers, indépendant et sans pouvoir concernant l'objet du *conflit*, pourra les aider à renouer le dialogue et, le cas échéant, leur permettre de trouver une solution aux problèmes qui les opposent.

La médiation sollicite la collaboration active des personnes en médiation (les *médiateurs*) et favorise leur capacité d'autodétermination. Elle constitue dès lors un facteur de responsabilisation en invitant les participants à trouver eux-mêmes des solutions acceptables pour chacun. Le respect de leur choix dans les limites du droit impératif et de l'ordre public constitue un élément essentiel de la médiation. Ce sont dès lors les parties elles-mêmes qui assument leur responsabilité concernant les solutions adoptées.

Plus techniquement, la médiation se présente comme un *processus volontaire et structuré par lequel un tiers - impartial (multipartial), indépendant et neutre - facilite la communication entre les parties à un conflit, ce qui leur permet de prendre, dans la confidentialité, la responsabilité d'en rechercher par elles-mêmes et librement leur propre solution*.

Ainsi la médiation a pour objectif principal de rétablir ou d'améliorer le dialogue entre les *parties* au conflit, invitées à devenir *partenaires* dans le processus. Cet objectif confère à la médiation une *place à part* parmi les modes de résolution des différends, parce qu'elle agit sur un autre plan, dans un autre contexte, et avec d'autres objectifs que les procédures judiciaires ou arbitrales. Dans ces deux derniers cas le droit, au côté des faits, joue un rôle prépondérant : à la fois sur leur *déroulement* (droit procédural) et sur la *solution* (droit de fond), tandis que la médiation s'intéresse essentiellement aux personnes.

En cas de problème ou de conflit, la médiation peut déjà avoir lieu en dehors de tout contexte judiciaire ou arbitral : c'est la *médiation non judiciaire*. Ou, inversement, elle reste possible encore à l'occasion d'une procédure déjà en cours : c'est la *médiation judiciaire*. Mais dans les deux cas, en Suisse, l'organisation et le déroulement de la médiation reste l'affaire des parties. Au civil tout au moins.

La médiation appartient à la *justice amiable ou participative*, c'est-à-dire celle qui permet aux personnes, aux entreprises et aux collectivités d'œuvrer *elles-mêmes* à l'élaboration de la solution de leur problème. La procédure étatique (les tribunaux) et privée (l'arbitrage) appartiennent à la *justice imposée*, c'est-à-dire celle dans laquelle le tiers – juge ou arbitre –

¹ Il s'agit donc de bien distinguer le conflit de sa *manifestation* (la violence, la guerre, etc. ou positivement une plus-value issue d'une négociation ou d'une médiation).

prend *lui-même* une décision, qui sera obligatoire pour les parties. Ainsi aujourd'hui, *de par la loi*, la justice est plurielle. Enfin dans certains cas la loi prescrit le recours à la procédure étatique. Exemple : en matière de divorce. Mais cela n'empêche pas les époux/parents à rechercher parallèlement en médiation une solution durable, parce que tournée vers l'avenir, entre eux, mais ils devront alors la soumettre à l'approbation (la ratification) de leur juge.

Lorsque l'on passe de la procédure au processus, on peut considérer que les accords de médiation respectant les limites du droit impératif et de l'ordre public traduisent le passage du droit imposé au droit négocié.

Mais avons-nous comme citoyen le choix entre toutes ces méthodes ? Et qui peut nous y aider ?

Devant la maladie, chaque patient a le droit de connaître les moyens de la soigner ou d'en atténuer les effets. Le médecin a le devoir de l'informer des avantages et des inconvénients des différents moyens à disposition, et de le conseiller, le choix final appartenant au patient, qui doit pouvoir se déterminer de manière libre et éclairée.

Semblablement devant le conflit, chaque personne – physique ou juridique – a le droit de connaître les moyens de le résoudre. L'homme de loi a le devoir de l'informer des avantages et des inconvénients des différents moyens à disposition, et de le conseiller, le choix final appartenant aux parties au conflit, qui doivent pouvoir se déterminer de manière libre et éclairée.

Ni les uns ni les autres ne sont mis sous la tutelle du spécialiste. Ils ont la liberté et la responsabilité du choix, dans ces deux situations et dans bien d'autres encore, dans notre société démocratique. Rien ne justifie de les en priver.

On verra à la question 6 quel est le rôle du médiateur et ce qu'il s'abstient de faire, et à la question 10 qui peut le recommander.

Parmi les nombreuses définitions de la médiation, retenons la suivante :

Processus de création et de réparation du lien social et de règlement des conflits... dans lequel un tiers, impartial, (neutre²) et indépendant tente, à travers l'organisation d'échanges entre les personnes ou les institutions, de les aider à améliorer une relation ou de régler un conflit qui les oppose³.

² NdE : nous avons ajouté le *principe de neutralité*, aussi important que mal compris, qui contribue à distinguer la médiation de la conciliation : c'est un *devoir d'abstention* d'exprimer une opinion, un avis, un conseil, ce qui n'empêche en aucune manière au médiateur d'avoir en son for intérieur la sienne, le cas échéant.

³ Cf. Michèle GUILLAUME-HOFNUNG, « Renforcer la Médiation familiale », in : Jean A. MIRIMANOFF (éd.), Médiation et Jeunesse, Mineurs et Médiations Familiales, Scolaires et Pénales en pays francophones, 1^{ère} partie, chap. 7, note 10.

2. Quels sont les avantages et les inconvénients, les atouts et les limites de la médiation ?

La médiation présente de nombreux avantages comparativement aux modes traditionnels de résolution des différends (la procédure judiciaire et l'arbitrage) : elle est tout d'abord plus rapide, moins coûteuse et plus constructive.

En tant que processus rapide, la médiation peut débiter en quelques jours. Souvent une ou deux séances suffisent pour trouver une solution ou pour arriver à la conclusion que la médiation est prématurée. Grâce à sa rapidité et à son efficacité, le coût d'une médiation ne représente qu'une fraction du coût d'une procédure judiciaire ou d'arbitrage.

La médiation permet aux parties (les médiateurs ou médiés) de régler leur conflit dans sa globalité, avec tous ses aspects, y compris les émotions, préoccupations, besoins, valeurs et intérêts (la partie immergée de l'iceberg), qui ne sont pas pris en considération dans la procédure civile et l'arbitrage. Les procédures traditionnelles sont en effet limitées à l'examen des faits présélectionnés et offerts en preuve, sans pouvoir s'écarter des conclusions des parties (la partie émergée de l'iceberg). Dans son déroulement (le processus) comme dans la construction de sa solution (le contenu de leur accord), la médiation se manifeste comme une méthode sur mesure et à la mesure des parties.

Par une issue gagnant-gagnant, la médiation va pouvoir aider les parties à rétablir ou à reconstruire les liens sociaux, ou d'y mettre fin de manière plus adaptée que par le combat judiciaire et arbitral, avec un gagnant et un perdant, et ses aléas découlant des recours de toutes sortes. Justice participative, la médiation aboutit à une solution qui résiste mieux à l'épreuve du temps qu'un jugement ou une sentence issu de la justice imposée.

La médiation a pour objectif de permettre aux parties de renouer le dialogue. Pour les personnes qui sont amenées à devoir coopérer par la suite ou à poursuivre des liens, la reprise d'échanges dans un climat apaisé permettra d'éviter nombre de problèmes par la suite et de préserver non seulement les *médiateurs* (les protagonistes de la médiation), mais également des tiers. Que l'on pense aux parents qui, suite à un divorce, doivent collaborer pour l'éducation de leurs enfants et qui parviendront à trouver des solutions sans que leurs enfants soient un enjeu de leur conflit, ce qui s'avère malheureusement trop souvent le cas lorsque le dialogue entre parents est rompu.

Les parties restent libres de trouver une solution à leur convenance, sans être limitées par les conclusions formulées en procédure, parce que la médiation les incite à rechercher leurs intérêts qui se distinguent de leurs positions initiales. Elle permet aux *médiateurs* d'élaborer leur propre définition de la justice, en prenant notamment en considération des éléments qui ne seraient pas pertinents dans des procédures judiciaires ou arbitrales. Elle privilégie le sens de l'équité et la recherche de solutions acceptables - donc durables - pour toutes les parties en présence.

La médiation offre par ailleurs la possibilité d'expérimenter les options, d'en vérifier la faisabilité et le bien-fondé avant de les adopter définitivement, notamment par des accords provisoires tests.

Les personnes prennent part à la médiation en étant des sujets actifs. Ils assument en conséquence la responsabilité des accords souscrits et les respectent d'autant plus volontiers. Lorsque le droit impose, comme en matière de divorce, la *ratification* par le juge des accords de médiation, on constate que les conventions de médiation entraînent beaucoup moins de modifications subséquentes de jugements.

Qui plus est, par leur apprentissage ou réapprentissage de la négociation lors du processus de médiation, les parties seront mieux à même de gérer leurs divergences futures et de s'adapter en conséquence aux changements inéluctables qu'elles devront affronter sans qu'il leur soit nécessaire de recourir à la voie judiciaire.

Enfin, des études montrent que la médiation présente un indice élevé d'accords satisfaisant les parties, notamment d'un point de vue psychologique, ce qui s'explique par le fait que les accords sont le fait des parties elles-mêmes. Son taux de succès est élevé (60 à 80 % dans les pays qui la pratiquent), tout particulièrement en matière commerciale.

Ainsi la médiation a un triple effet pacificateur : prévenir le conflit, le résoudre et en éviter de nouveaux rebondissements.

3. Quelles sont les situations qui se prêtent à la médiation ?

La médiation paraît appropriée dans les situations suivantes :

- Les personnes en conflit sont toutes d'accord d'entrer dans un processus de médiation.
- Les parties entretiennent des relations durables de fait (p.ex. : situations familiales, relations au travail, voisinage) ou de droit (p.ex. : conflits familiaux, de bail, de copropriété, de construction, contrats d'associations, de propriété intellectuelle et autres contrats commerciaux).
- Le procès ne réglerait qu'une partie du conflit.
- Le conflit contient une composante émotionnelle importante.
- En raison d'intérêts économiques convergents ou complémentaires, les parties ont avantage à mettre sur pied une coopération ou à délimiter leurs activités respectives.
- Le conflit en cache un autre.
- Les intérêts des parties sont mieux préservés par le biais d'un rapide arrangement que par une longue procédure judiciaire ou arbitrale ; le coût et la durée du procès sont disproportionnés par rapport aux enjeux.
- Les problèmes sont extrêmement complexes. Ils concernent plusieurs demandes ou plusieurs personnes ou entités (coresponsable, assurance, autre société d'un groupe, associé, licencié, etc.).
- Le conflit touche plusieurs pays.
- On constate des différences de culture ou de langue.
- Les parties souhaitent éviter la publicité d'une procédure judiciaire.

Si, sur le plan juridique, la médiation peut s'appliquer à tous les domaines du droit civil. On peut y recourir en dehors de tout procès (médiation conventionnelle) ou en cas de procès (à tous les stades de la procédure, qui est suspendue). Elle s'avère particulièrement adéquate dans les domaines suivants :

- A. En matière familiale : séparation, divorce, conflits intergénérationnels, conflits interfratriers, problèmes successoraux, protection des mineurs (voir Médiation et Jeunesse, première partie),
- B. En milieu scolaire : (voir Médiation et Jeunesse, deuxième partie),
- C. En matière de voisinage : conflits entre locataires voisins, ou propriétaires (PPE ou villas) voisins,
- D. Aux relations de travail : conflits entre collègues, avec son supérieur ou avec son subordonné,
- E. En matière immobilière : lors d'une construction ou d'une promotion, en cas de bail commercial, au sein d'une copropriété, d'une PPE ou d'une coopérative d'habitation,
- F. En matière commerciale : relations inter-entreprises ou intra-entreprises (conflits entre collègues de travail, entre services, entre un employé et son supérieur ou son subordonné),
- G. En matière de propriété intellectuelle, de contrats de franchise, d'agence, de représentation.

Dans le domaine du droit pénal, la médiation est possible à certaines conditions (voir Médiation et Jeunesse, troisième partie), de même que dans celui du droit administratif⁴.

⁴ Cf. pour la Suisse la série des Fiches juridiques suisses (FJS) consacrées à la RAD.

4. Quelles sont les situations dans lesquelles la médiation est inadéquate ?

Il peut être inapproprié de recourir à la médiation dans un certain nombre de cas, où l'on peut avoir de bonnes raisons de l'écarter, tandis que dans d'autres cas il s'agit de prétextes visant à éluder le processus.

Il existe de bonnes raisons de ne pas recourir à la médiation dans les situations suivantes :

- Grave déséquilibre dans le rapport des forces;
- En cas de déni de violence avérée ou en cas de violence récurrente ;
- Besoin pour la partie la plus faible d'obtenir la protection de la loi (locataire d'habitation, travailleur, consommateur)
- Possibilité d'obtenir une décision judiciaire ou une sentence arbitrale très rapidement ou sans frais excessifs;
- Incapacité de discernement d'une des parties;
- Abus de procédures par l'une des parties (mauvaise fois avérée);
- Nécessité de créer un précédent pour la jurisprudence;

Il y a aussi de mauvaises raisons souvent invoquées :

- *La médiation serait interprétée comme un signe de faiblesse, parce qu'on laisse de côté une position :*
 - a) la médiation permet de ne plus se focaliser sur l'objet du litige (les positions) mais de prendre en compte l'ensemble des circonstances (personnelles, psychologiques, sociales, etc.) et de l'avenir, ce qui permet de rechercher et de privilégier les intérêts communs;
 - b) cet argument n'a pas lieu d'être lorsque la médiation est recommandée par un tiers ou prescrite par une autorité.
- *Il serait trop tôt (ou trop tard) pour tenter une médiation;* la médiation peut être efficace aussi bien lorsque le conflit n'est pas encore trop noué que lorsque les parties sont épuisées par leur combat.
- *L'autre partie serait de mauvaise foi parce qu'elle n'est pas d'accord avec moi;* la médiation permet précisément aux parties de constater que leur divergence de vues est compréhensible, et que la différence de position ne signifie pas que l'autre partie est de mauvaise foi.
- *Les parties ont déjà négocié entre elles sans succès, et le recours à un médiateur n'y changerait rien;* c'est le plus souvent parce que les parties ont échangé sur des positions que la négociation échoue; c'est précisément à ce stade qu'il y a lieu de se tourner vers la médiation, une négociation facilitée par un tiers et focalisée sur la recherche des intérêts.
- *Cela ne servirait à rien parce que les parties ne se parlent plus ou se détestent;* cet argument fréquemment exprimé découle de la méconnaissance de la médiation. Or, cette méthode, en encourageant l'expression des émotions, va permettre ensuite aux médiateurs de se parler à nouveau pour rechercher leurs intérêts communs.

5. Quelles garanties la médiation offre-t-elle ?

Les garanties pour les partenaires (les médiant) à la médiation sont de deux ordres: ils tiennent à la personne du médiateur et au déroulement du processus.

Le *médiateur* doit offrir toutes garanties de *qualification professionnelles et d'éthique*. On le choisira de préférence sur la liste officielle établie par le Conseil d'Etat à Genève, le Tribunal cantonal dans le canton de Vaud, ou d'autres autorités ailleurs, qui examinent s'il remplit les conditions prévues par la loi. Par ailleurs des associations faïtières délivrent une accréditation.

Le *bon déroulement du processus* est régi par quelques principes fondamentaux et quasiment universels :

- *Humanité* : c'est la personne humaine qui est au cœur de la médiation, qui a pour *objectif* de rétablir le dialogue et pour *effet* de diminuer ou d'apaiser les souffrances et les gaspillages de toutes sortes engendrés par le conflit ;
- *Multipartialité et empathie du médiateur* : ce dernier s'engage à servir les parties de manière équitable, sans établir entre elles de distinction de caractère défavorable ; il assume la bonne conduite du processus ;
- *Liberté et autonomie* : les parties sont libres d'accepter ou de refuser d'entrer dans le processus, et peuvent le quitter en tout temps ; le médiateur est libre d'entamer, de poursuivre, de suspendre le processus ou d'y mettre fin en cas de nécessité ;
- *Responsabilité* : les parties ont le devoir de s'engager de bonne foi dans le processus, de s'y comporter de manière respectueuse et transparente et d'en respecter la confidentialité ; elles sont responsables de son issue. Le médiateur a la responsabilité de la bonne conduite du processus ; il a le devoir de vérifier que les parties ont bien compris les caractéristiques du processus, leur rôle et le sien ; le médiateur doit s'assurer que les parties donnent à leur accord final un consentement libre et éclairé, et les invitera, si nécessaire, à consulter ; il a le devoir d'y mettre fin si la solution envisagée est irréalisable ou contraire au droit ;
- *Indépendance* : le médiateur est indépendant. Il doit révéler aux parties toutes les circonstances qui objectivement ou subjectivement sont de nature à compromettre son indépendance ;
- *Neutralité* : le médiateur s'abstient de prendre part à la controverse et de s'exprimer sur le contenu du différend ;
- *Humilité ou absence de pouvoir* : le médiateur n'a aucun pouvoir de décision ;
- *Confidentialité* : les parties et le médiateur s'interdisent de dévoiler à des tiers toutes les déclarations, opinions ou propositions émises lors du processus, ni de produire dans des procédures ultérieures des documents les reflétant. Les parties s'interdisent de citer le médiateur comme témoin. Le médiateur tiendra en outre pour confidentielles l'existence du processus et le nom des parties. Des exceptions existent cependant dans certaines situations (médiation scolaire, ou découverte d'un délit pénal en cours de médiation).

Ces principes sont reflétés dans les codes de déontologie des médiateurs, comme celui des médiateurs européens, dans certaines législations nationales et dans les instruments non contraignants du Conseil de l'Europe ou de l'Union européenne.

6. Quel est le rôle du médiateur ?

Il commence par s'assurer que les parties sont venues de manière libre et en pleine connaissance de cause. Le premier rôle du médiateur consiste à aider les parties à entreprendre une négociation constructive. Il facilite la communication entre elles et la discussion des éléments du conflit qui les oppose. Il identifie les obstacles à la communication et à l'entente en utilisant des techniques spécifiques. Il crée une atmosphère de respect dans laquelle les parties peuvent trouver la confiance nécessaire à un dialogue fructueux. Il les aide ainsi à développer leurs possibilités créatives pour résoudre leur conflit de manière satisfaisante pour chacune d'entre elles.

Le médiateur recourt à plusieurs outils spécifiques : écoute active (verbal et non verbal), reformulation, recadrage (synthèse), *et* à la négociation raisonnée. Cette dernière *est* un mode de résolution des conflits élaboré par Robert Fischer et William Ury, professeurs à l'Université de Harvard, selon lequel les négociateurs se concentrent sur les intérêts communs des parties, et non sur leurs positions respectives, étant entendu que les revendications sont rarement conciliables alors que les besoins le sont plus facilement. Encore faut-il laisser la place à l'imagination. L'objectif est de parvenir à des accords rationnels fondés sur des critères objectifs.

Dans le cadre de la médiation, le médiateur emprunte les techniques de la négociation raisonnée pour aider les parties à négocier entre elles les différentes options envisagées. Pour ce faire, il veille à respecter la dignité des personnes en présence, en traitant séparément les questions de personnes et le différend, et il les invite à imaginer des solutions leur procurant un bénéfice mutuel.

Le médiateur s'abstient de :

- donner une opinion sur un point technique, contrairement à l'expert;
- donner un conseil ou un avis de droit, contrairement au conciliateur;
- procéder à des enquêtes et faire des recommandations aux parties ou à une autorité, contrairement à l'ombudsman;
- rendre une sentence, contrairement à l'arbitre;
- rendre un jugement, contrairement au juge.

7. Quel est le rôle de l'avocat ?

Le rôle de l'avocat diffère de celui du combat judiciaire et sera déterminé d'un commun accord. Les parties déterminent si leur conseil va participer à toutes les étapes du processus de médiation ou à certaines d'entre elles. Il s'avère important, notamment lors de la rédaction de l'accord final. La présence de l'avocat est plus particulièrement bienvenue dans les affaires complexes ou, d'une manière générale, lorsqu'un problème délicat de droit se pose.

Avant le processus

Pour éviter à leurs clients d'entrer en conflit, pour les aider à le contenir (puisque le conflit fait partie de la vie) et à maintenir leurs relations avec leurs proches et leurs partenaires commerciaux en dépit d'un éventuel différend, les conseils seront amenés à leur proposer la mise en place de clauses de médiation dans leur contrat. Cette précaution se justifie particulièrement dans les contrats de durée ou lorsque les parties ont entretenu des liens de longue date.

Si et lorsqu'un processus de médiation a été sélectionné, il s'agit d'expliquer au client ledit processus, à savoir notamment l'autonomie des parties, les « règles du jeu », dont la confidentialité et le respect de l'autre partie, qui, de « partie adverse », devient « partenaire au processus ».

Pendant le processus

Puisque le client est le protagoniste le plus important du processus, son avocat jouera auprès de lui essentiellement le rôle de conseil (ou coach) et de conseiller (garde-fou), tout en essayant de se faire comprendre par l'autre partie. Il interviendra avec son confrère dans un rôle plus traditionnel dans la rédaction commune de la convention de médiation.

Après le processus

L'avocat s'interrogera sur la nécessité ou non de faire homologuer la convention de médiation, ou de la soumettre à la forme d'un titre authentique exécutoire.

Après le jugement

Suite à un jugement, l'avocat consulté s'interrogera sur l'opportunité de recourir encore à ce stade à la médiation, en particulier lorsque la décision ne lui paraît pas adaptée à la situation réelle ou aux intérêts profonds des parties.

Déontologie

Outre la question du coût, l'intérêt supérieur du client conduira l'avocat à lui proposer de recourir à la médiation lorsque le cas s'y prête. Les codes de déontologie de la profession des avocats vont dans ce sens, que ce soit le code de déontologie des avocats européens adopté par le Conseil des barreaux européens, les codes nationaux ou régionaux. Ne pas le faire le cas échéant peut constituer aujourd'hui une faute professionnelle.

8. Comment se déroule la médiation, quelles sont ses étapes et combien de temps dure-t-elle ?

Il n'y a pas de processus uniforme, ni pour la médiation en général, ni non plus pour les médiations spéciales : familiales, scolaires, pénales des mineurs, etc. Il n'est donc pas surprenant de constater dans la pratique une grande diversité des approches, courants et méthodes.

On rencontre souvent dans les formations données en Suisse et dans d'autres pays européens un modèle intitulé "la roue de Fiutak", du nom de son auteur. Il comporte, après une préparation préliminaire, quatre phases, puis l'exécution de l'accord.

Préparation préliminaire : avant de signer leur engagement en médiation, le médiateur, les parties et leurs conseils se présentent, définissent leurs objectifs et attentes, les règles du processus sont énoncées, le temps du processus et de ses étapes est fixé.

Première phase : *le quoi ?*

Elle permet aux parties de communiquer la perception qu'elles ont de leur réalité. A ce stade, le rôle du médiateur est de donner temps de parole équilibré et de poser des questions pour clarifier la situation.

Deuxième phase : *le pour quoi ?*

Elle permet aux parties de se poser des questions l'une à l'autre pour tester leur représentation de la réalité et commencer à vérifier et à comprendre quels peuvent être leurs véritables intérêts. Les parties y expriment librement leurs émotions, sentiments, valeurs, besoins et intérêts.

Troisième phase : *le et si, ou comment ?*

Les parties y explorent les différentes options sans se laisser piéger et limiter dans les difficultés du passé. Y exprimer un maximum d'options constitue un atout.

Quatrième phase : *comment précisément ?*

Elle permet d'élaborer et d'appliquer un plan d'action consistant pour les parties à choisir ensemble, parmi toutes les options, celles qui aboutiront à la conclusion d'un accord durable. A ce moment que surviennent parfois des discussions sur des points de détail, plus compliqués, qui n'avaient pas été considérés jusque là. Ce n'est que lorsque les parties peuvent répondre aux questions : « Qui fait quoi, quand, où et comment ? » et qu'elles peuvent préciser quelles seraient les conséquences pour chacune en cas de non respect de la convention de médiation que celle-ci devient possible et réalisable.

Entre les deux premières phases et les deux suivantes se situe une zone - capitale - dans laquelle s'expriment tout particulièrement les émotions des parties, et que Fiutak dénomme « le point de transition de la catharsis ».

Exécution de l'accord : une fois l'accord final intervenu, les parties peuvent se satisfaire d'une forme orale ou d'une convention écrite, ou en renforcer l'efficacité par le biais d'un titre exécutoire, ou de l'homologation en cas de médiation judiciaire. Toutefois la ratification du tribunal est toujours nécessaire dans les cas de séparation ou de divorce.

L'ensemble du processus peut se dérouler en une ou plusieurs séances, celles-ci pouvant durer des périodes de deux à quatre heures, englobant tout ou partie des étapes, ceci selon les décisions des parties et les domaines dans lesquels la médiation est exercée.

Entre le début et la fin du processus l'intervalle de temps ne devrait en règle générale pas dépasser deux à trois mois⁵.

Pour éviter de trop grands intervalles de temps entre les séances, les parties peuvent prévoir des dates butoirs (un délai au-delà duquel la médiation ne se poursuit pas si elle n'a pas abouti). De tels délais se retrouvent dans les règlements de médiation ou dans certaines législations nationales.

Les médiations les plus courtes (moins d'une heure ou moins d'une demi-journée) sont par exemple : les médiations scolaires, de voisinage, puis viennent les médiations commerciales (en moyenne deux à trois demi-journées), tandis que les médiations familiales se déroulent sur des séances de l'ordre de deux heures, mais plus espacées entre elles pour permettre aux parties de bien gérer ce qu'elles y ont vécu et de mieux se préparer à des solutions durables.

⁵ NdE : On retrouve d'ailleurs ce délai dans certaines législations nationales, et dans des règlements de médiation.

9. Combien coûte la médiation? L'aide juridique (AJ) la prend-elle en charge ?

Les frais d'une médiation se composent des honoraires du médiateur et de ses débours éventuels. Les parties et le médiateur commencent par s'entendre sur les modalités de la rémunération. Les honoraires du médiateur sont généralement partagés à parts égales entre les médiateurs, mais ils peuvent également être différenciés pour tenir compte, par exemple, des différences d'ordre économique entre les médiateurs.

La fixation du taux horaire des honoraires tiendra compte notamment de la situation économique des parties, de la valeur litigieuse, du nombre de parties, de la nature et de la complexité du conflit, etc. Le plus souvent la tarification est connue d'avance parce qu'elle est fixée dans le règlement des institutions de médiation.

Lorsque les conditions de l'assistance juridique sont remplies, le coût de la médiation est pris en charge y compris les honoraires des médiateurs. Certaines législations étendent l'octroi de l'assistance juridique à la médiation non judiciaire.

10. Comment mettre en œuvre la médiation ? A titre préventif ? Une fois le conflit survenu ? A qui s'adresser pour en savoir plus ?

Les parties peuvent prévoir à l'avance, c'est-à-dire à titre préventif, de recourir à la médiation même en cas de simple problème ou difficulté relationnelle.

Plusieurs situations se présentent :

- a) A titre préventif, les personnes peuvent insérer dans leur contrat une clause de médiation.
- b) Elles peuvent également convenir d'un accord de médiation une fois le conflit survenu.
- c) Par ailleurs, dans un accord final de médiation suite à un premier conflit, les parties peuvent prévoir qu'en cas de difficulté d'exécution de l'accord ou en cas de problèmes ultérieurs entre elles, de recourir à nouveau à la médiation.

La médiation est mise en œuvre essentiellement par les parties, et leur conseil le cas échéant, comme elle peut également être suggérée, proposée ou enjointe par un tiers. Quel tiers ? A vrai dire tout le monde :

- Il peut s'agir d'une personne privée : un ami, un voisin, un parent, un collègue, un président d'association, un avocat, une fiduciaire, un assureur, etc.
- Il peut s'agir aussi d'une personne officielle : un magistrat, un maire de commune, un enseignant, un représentant qualifié de la brigade des mineurs, etc.

Des listes de médiateurs, avec des domaines de spécialisations, sont tenues et mises à jour par les autorités de certains pays ou cantons, et à défaut par des associations faitières sur le plan national ou régional.

I. EN PRIMAIRE

1. Outil de transformation constructive des conflits pour l'école primaire

Joëlle TIMMERMANS et Anne GENICOT
avec les illustrations d'ALBERTINE

1.1. INTRODUCTION À L'USAGE DES ADULTES

Nous vous proposons un nouvel outil de transformation constructive des conflits pour mieux équiper les enfants en âge d'aller à l'école primaire.

L'originalité de ce travail consiste à mettre en valeur le rôle particulier de la personne, jeune ou adulte qui intervient dans la situation. Au travers de dessins originaux, vous pourrez faire découvrir aux enfants 10 situations de conflit et 10 façons différentes de les aborder en spécifiant le rôle des tiers, de l'intervention d'un ami à celle de l'Autorité (cf. *tableau synoptique ci-après, colonne D*).

Cette introduction s'adresse essentiellement à l'enseignant comme à l'animateur de groupes d'enfants. La mise en œuvre de cet outil sera d'autant plus efficace que les adultes auront été sensibilisés à la gestion des conflits.

Avant d'aborder les 10 situations, nous vous proposons d'échanger librement avec les enfants sur le thème du conflit. Par ailleurs vous trouverez dans la synthèse finale certaines observations concernant le conflit et plus particulièrement à propos des 10 situations présentées.

Le conflit: qu'est-ce que c'est?

Tout le monde a entendu parler de ce mot: LE CONFLIT. Tous, nous avons vu, vécu directement ou indirectement, une situation de conflit.

*Peux-tu essayer de donner ta propre définition du conflit?
Phrases, mots, dessins, images, etc.*



Ici, décris une situation de conflit que tu as vécue ou à laquelle tu penses

Un conflit implique au moins deux personnes : deux amis, deux élèves, un frère et une sœur, un parent et un enfant, deux voisins, deux pays,... qui se disputent et s'opposent.

« *Je ne joue plus avec toi !* »

« *Pour qui te prends-tu ?!* »

« *Espèce de ... !* »

« *C'est moi qui ai raison !* »

« ! »

Comment empêcher un conflit de s'envenimer ?

Comment éviter un comportement violent ?

Comment intervenir quand on est témoin d'un conflit ?

Nous proposons d'analyser dix situations de conflit pour apprendre à agir différemment et à y faire face mieux équipés. Pour chacune, 6 questions sont posées pour aider les enfants à y réfléchir.

10 situations pour apprendre à agir différemment et à trouver des solutions constructives

Dans les 10 situations sont mis en scène des garçons et des filles dans lesquelles les jeunes pourront se projeter. Chaque enfant pourra ainsi s'identifier ou penser à quelqu'un qu'il connaît, ayant vécu ce type de conflit. Il vous est loisible de leur donner un prénom familier en évitant ceux existants dans la classe ou le groupe.

À la présentation de chaque dessin, 6 questions aident à réfléchir :

- *Que ressens-tu devant cette scène ?*
- *Que se passe-t-il, où te situerais-tu ?*
- *Qu'en penses-tu ?*
- *Que pourrait-il arriver ensuite ?*
- *Quelles sont tes idées pour améliorer la situation pour tout le monde ?*
- *As-tu vécu ce même genre de conflit ou as-tu d'autres exemples ?*

En répondant à ces questions, les enfants trouveront de nouvelles idées et développeront leurs savoir-faire et savoir-être pour devenir des acteurs plus conscients de la convivance (du mieux vivre) à l'école et dans la société. Notre

intention est de les aider à développer de nouveaux « réflexes » dont ils pourront se servir tous les jours pour la satisfaction du plus grand nombre.

Ci-après, vous trouverez le tableau synoptique présentant les 10 scénarii. Ils sont classés par mois calendrier commençant par le mois de septembre et terminant par le mois de juin. Chaque mois, vous trouverez, illustré, un type de conflit vécu par les jeunes et une proposition de mode de gestion de conflit, chaque fois différent.

L'originalité de cet outil est de faire découvrir comment chacun réagit aux situations conflictuelles ainsi que le rôle particulier de la personne (enfant ou adulte) qui intervient dans le conflit ou qui aide à sa résolution (voir les Observations et réflexions relatives aux 10 situations).

Parlons-en !

1.2. Tableau synoptique des 10 scenarii

CALENDRIER	THÈME DE L'ILLUSTRATION	OBJECTIF	MODES DE GESTION DU CONFLIT
1. Septembre	Bagarre	Montrer les deux premières réactions spontanées au conflit	Attaque - Fuite
2. Octobre	Jeux	Montrer deux autres réactions spontanées au conflit	Soumission - Acceptation
3. Novembre	Conflit d'appropriation d'un objet	Montrer une alternative constructive au conflit	Coopération / Partage
4. Décembre	Conflit de relation amoureuse	Quand la discussion n'est pas possible, on peut recourir à un « ami-pair »	Recours à un tiers : jeune ami(e)
5. Janvier	Conflit de responsabilité : « c'est toujours l'autre »	Quand la négociation n'est pas possible, une personne ayant la confiance des deux peut les aider à dialoguer et à dénouer la situation	Aide d'un tiers jeune ou adulte ayant la confiance des deux
6. Février	Bouc émissaire	Quand un comportement est inacceptable, l'intervention d'un adulte est nécessaire	Intervention d'un tiers adulte
7. Mars	Problème collectif concernant la classe	Quand un problème concerne tout le groupe, dans certains cas, un délégué d'élèves peut intervenir et le cas échéant, organiser une réunion de classe	Intervention d'un tiers jeune délégué de classe
8. Avril	Rumeurs et rupture d'amitié	Quand une dispute a des conséquences graves, la médiation peut être recommandée par un tiers	Suggestion de médiation (suggestion faite par un jeune)
9. Mai	Différences	Quand une dispute a des conséquences graves, faire appel directement à un médiateur est utile	Appel direct à un médiateur, jeune ou adulte
10. Juin	Atteinte à l'intégrité diffusée par internet	Quand les actes touchent aux interdits ou à l'intégrité des personnes, la ligne rouge est franchie. Recourir à la Loi, au Règlement de l'école et à l'Autorité est obligatoire.	Intervention de la Loi et de l'Autorité institutionnelle (dans l'école = la Direction)

1.3. Observations et réflexions relatives aux 10 situations

1. SEPTEMBRE

Ici, deux enfants se battent et se crêpent le chignon. En général, les choses tournent vite mal. La bagarre empire, surtout si elle est encouragée par d'autres. Deux premières solutions : l'attaque ou la fuite !

2. OCTOBRE

Je ne suis pas obligé de m'accommoder ou de me soumettre à ce que l'autre veut. Quand je ne suis pas d'accord, c'est important de le dire et j'ai le droit de l'exprimer. Si les personnes refusent de suivre ma proposition ou mon avis, je peux décider d'accepter ce qui m'est proposé sans me bagarrer ou me soumettre.

3. NOVEMBRE

Deux enfants se disputent le même objet. Souvent, chacun fait tout pour obtenir ce qu'il veut, quitte à bousculer, taper, casser... Ici, jouer ensemble et coopérer est la solution qui satisfait l'un et l'autre.

4. DÉCEMBRE

Deux filles se disputent parce qu'elles sont amoureuses du même garçon. Quand nous n'arrivons pas à sortir d'une dispute avec un ami ou une amie, la présence d'un copain ou d'une copine peut nous aider à nous écouter et à en parler plus tranquillement.

5. JANVIER

Souvent, nous accusons l'autre : « C'est l'autre qui a tort ! C'est sûr ! ». Quand la colère monte, c'est difficile de s'écouter l'un l'autre et d'essayer de se comprendre. Ici, une tierce personne en qui chacun a confiance, nous aide à communiquer pour dénouer la situation.

6. FÉVRIER

Un enfant est rejeté du groupe et ce n'est pas la première fois. L'exclusion est inacceptable. Être exclu est une des choses les plus difficiles à vivre pour un être humain. Quand un groupe n'arrive pas à vivre ensemble et à respecter chacun, l'intervention d'un adulte est nécessaire.

7. MARS

Le délégué de classe (ou délégué d'élèves) est important pour parler d'un problème qui concerne le groupe-classe.

8. AVRIL

Les rumeurs sont nombreuses. Elles nous poussent à dire et à faire des choses que l'on ne ferait pas habituellement. Cela peut amener des personnes à se disputer et à rompre leur amitié. Ici, un élève qui n'est pas impliqué dans la situation, recommande d'aller trouver une personne formée à l'écoute et à la gestion des conflits, comme un médiateur. Cette tierce personne pourra aider à dissiper les malentendus et à gérer une situation trop difficile à dénouer seuls.

9. MAI

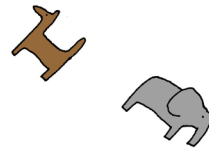
Nous jugeons facilement sur les différences : en particulier les différences d'apparence physique, de condition sociale, de nationalité, de valeur, de religion, de race, de manière de parler ou de s'habiller, etc. Il est important que chacun prenne conscience de ses préjugés pour les dépasser et éviter de blesser l'autre. Le rôle du médiateur est de rétablir le dialogue et de favoriser la recherche de solutions qui conviennent à tout le monde. Le médiateur est là pour tous et chacun.

10. JUIN

Lorsque des actes graves, touchant aux interdits ou à l'intégrité physique et morale des personnes sont commis, la ligne rouge est franchie. Elle l'est doublement quand il y a diffusion sur internet. L'intervention de l'Autorité, de la Loi et du Règlement de l'Ecole, s'impose.



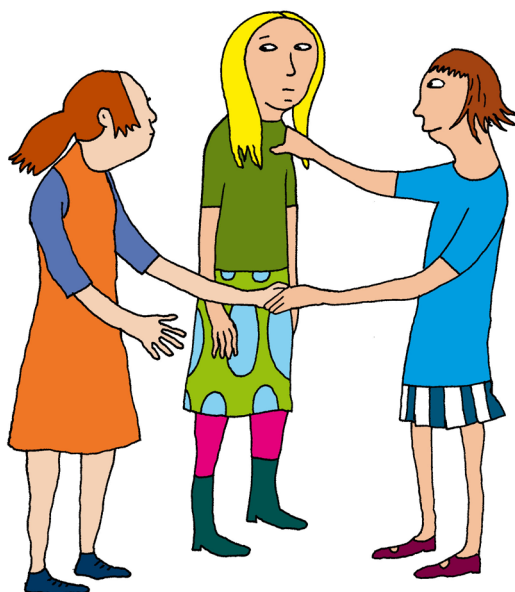
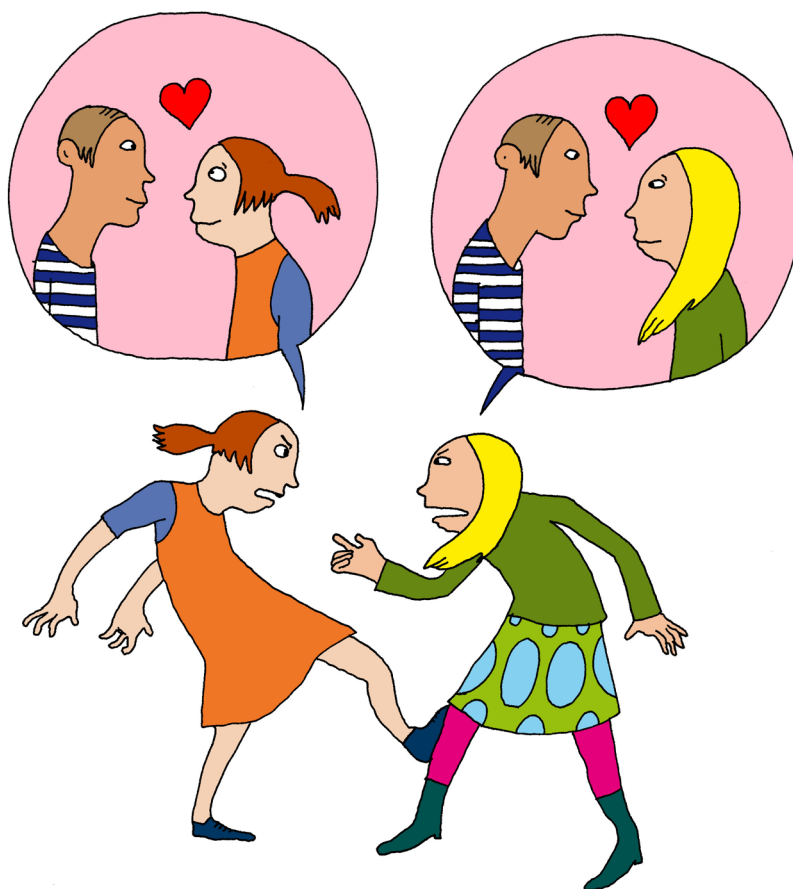
SEPTEMBRE



OCTOBRE



NOVEMBRE



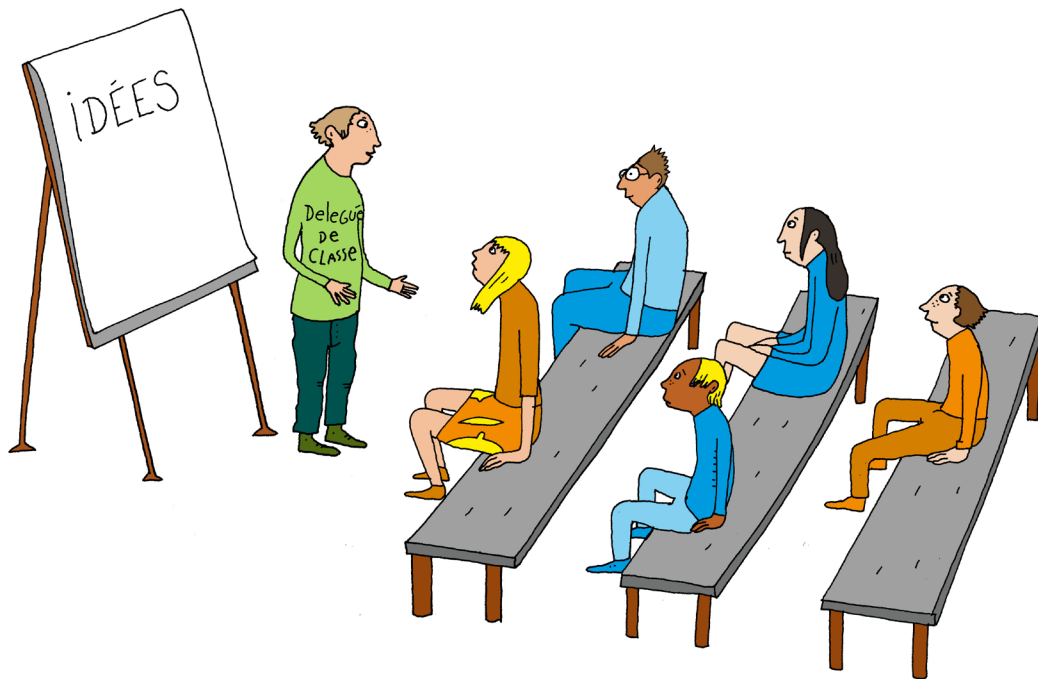
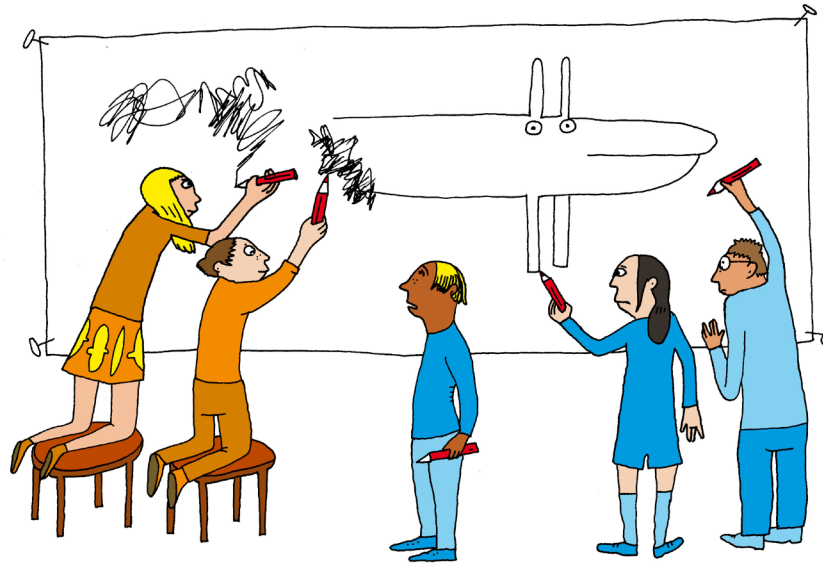
DÉCEMBRE

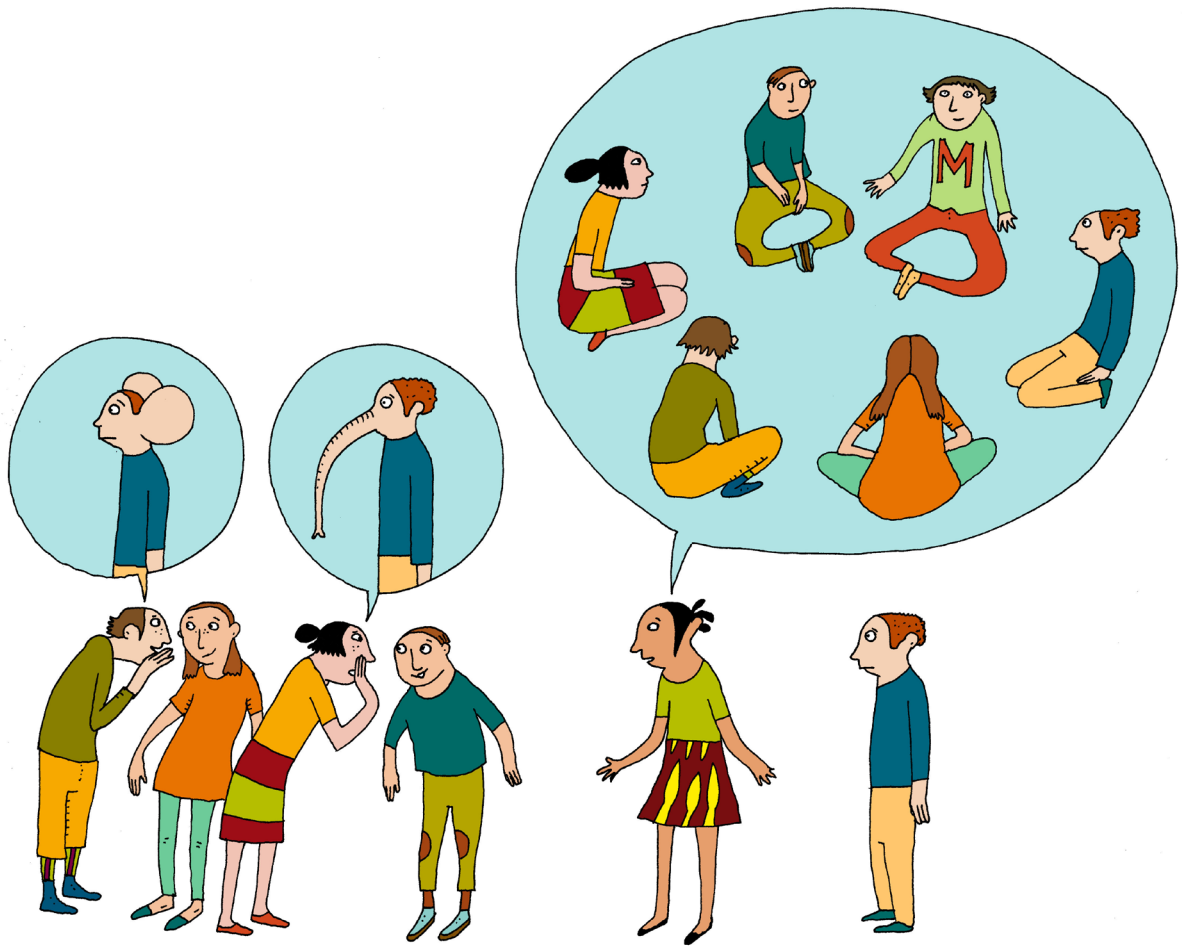


JANVIER

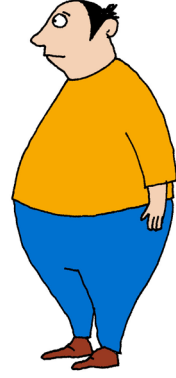


FÉVRIER

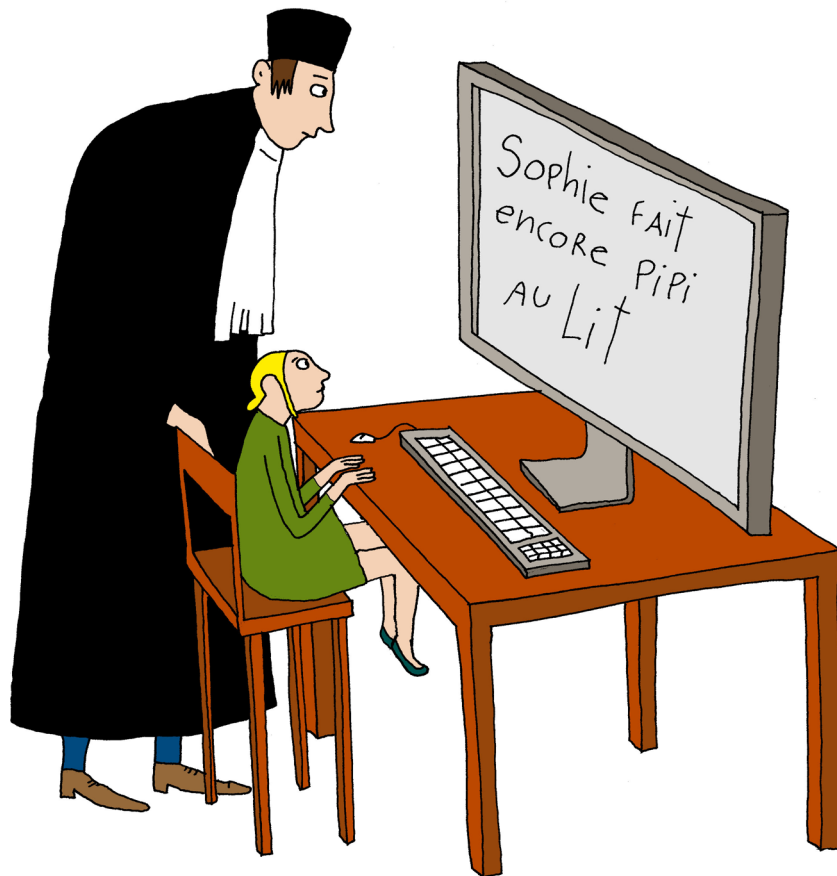




AVRIL



MAI



JUIN

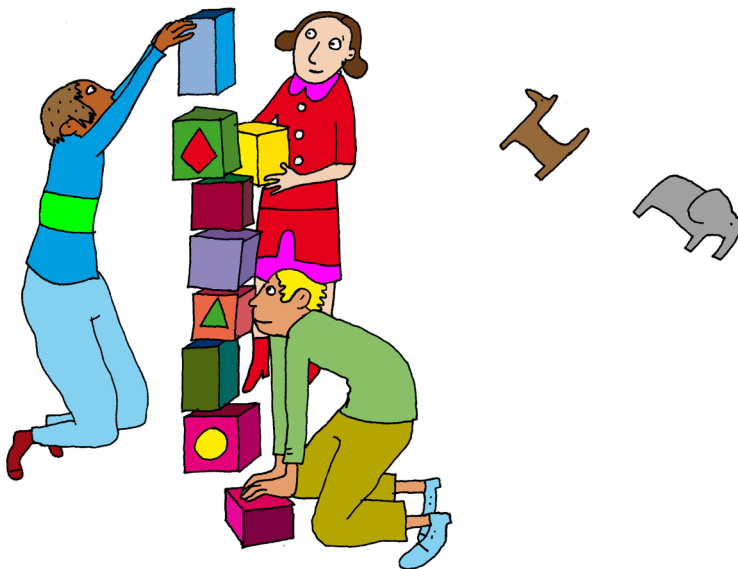
1.5. SYNTHÈSE A L'INTENTION DES ADULTES

Le conflit fait partie de la vie

Comme nous l'avons vu ensemble, un conflit implique au moins deux personnes : deux amis, deux élèves, un frère et une sœur, un parent et un enfant, deux voisins, deux pays, etc.

Le conflit est souvent dû à un malentendu, un manque de communication, un désaccord, etc.

A un moment précis, pour une raison déterminée, les personnes s'opposent et se querellent. Elles n'ont pas les mêmes idées, elles n'arrivent pas à se mettre d'accord. Elles convoitent le même objet. Elles accusent les autres, etc.



Attention, le fait de ne pas être d'accord avec une personne, ne veut pas dire que l'on soit forcément en conflit. Les conflits peuvent être aussi constructifs que les moments d'entente et de paix. Ils font partie de la vie. Tout dépend de ce que chacun en fait.

Il y a conflit quand l'une des deux personnes essaie d'imposer ses idées, sa façon de faire ou essaie de s'approprier un objet, etc. sans tenir compte de l'autre.

Alors les deux personnes s'opposent l'une à l'autre, dans une escalade de mots ou de silences, par des comportements qui caractérisent la non-confiance, la tension, le tiraillement, la dispute, la haine, jusqu'à avoir des attitudes verbales, physiques ou psychologiques violentes :

« Tu es nul ! », « Fais ce que je te dis ! », « Espèce de... », « Dégage ! », « Attrape ça... », « ... ».

La tentation est grande d'utiliser la force physique ou les menaces.

La relation est alors en déséquilibre et en danger.

Le conflit devient improductif et destructeur.

Rien ne justifie la violence verbale, physique ou psychologique !

Quand le conflit s'installe et s'aggrave, il est chargé d'émotions telles que la colère, la peur, la tristesse, la honte, le dégoût, la rancune, la frustration, le sentiment d'injustice, etc.

Il est vécu dans la souffrance, dans le « gaspillage » d'énergie et de temps. Il cache souvent un besoin : besoin d'être reconnu par l'autre, d'être écouté, de marquer son territoire, de se différencier, de s'affirmer, de vouloir exister.

Il y aura alors une charge d'agressivité, du fait de se sentir impuissant, incompris, rejeté, pas respecté, injustement jugé ou, à l'opposé, du fait de vouloir avoir raison, de vouloir que l'autre se soumette, de vouloir lui en faire « baver ».

Le danger, c'est quand un conflit empêche le dialogue et le rend improductif voire destructeur. La relation risque d'être en déséquilibre et en danger. La tentation est grande, alors, d'utiliser la force physique, verbale ou psychologique. Ces comportements violents sont malsains, inadmissibles et interdits par la loi !

Toutefois, tous les conflits ne sont pas dangereux pour peu qu'ils soient bien gérés. Les conflits sont inévitables dans les relations humaines au quotidien : à la fois, un moment de crise et, à la fois, une occasion de transformation.

Les conflits peuvent être aussi constructifs que les moments d'entente et de paix.

Vivre un conflit n'est, donc, pas un drame, ni quelque chose de négatif.

Il fait partie de la dynamique d'une relation.

Il demande, tout simplement, une gestion différente.

Il y a toujours des solutions possibles pour gérer l'escalade d'un conflit ou y mettre fin, tout au moins essayer.

Il y a plusieurs comportements possibles face au conflit qui s'envenime. Il est bien évident que tout va dépendre de la nature et de l'objet du conflit et des personnes impliquées dans le conflit.

Pour empêcher un conflit de s'envenimer, il est important d'apprendre à trouver les mots et à éviter d'avoir un comportement violent.

Pour cela, il est nécessaire, tout d'abord, de prendre conscience que la situation est inconfortable. Ensuite, il est nécessaire d'identifier ce qui nous « énerve » et « où est le malaise ».

Enfin, comme nous l'ont montré les scénarii, il est nécessaire de l'exprimer et de mettre tout notre savoir-être et savoir-faire pour arriver à gérer la situation et empêcher qu'elle se dégrade.

Apprendre à agir différemment

Grâce aux dix exemples de situations de conflit proposés dans les scénarii, nous apprenons que nous pouvons agir différemment : à deux, avec l'aide d'une tierce personne, d'un autre jeune ou adulte, d'une personne de confiance ou d'un professionnel formé à cela ; ou encore en faisant appel à l'autorité et en appliquant la règle et la Loi.

Situation 1 (septembre):

Dans la situation illustrée, deux enfants se battent. Ils sont entourés d'autres enfants qui encouragent la bagarre. Un groupe de deux autres enfants s'enfuient par peur d'être eux-mêmes tabassés et un autre groupe de deux enfants en sont les témoins.

En général, la bagarre empire quand elle est encouragée par d'autres. Quant à la fuite et l'évitement, ils sont utilisés pour ne pas affronter une situation difficile ou redoutée.

Ce scénario illustre les deux premières réactions spontanées au conflit : l'attaque ou la fuite. Attention, la fuite peut s'avérer nécessaire s'il faut se protéger d'un danger.

Situation 2 (octobre):

Cette illustration montre une autre réaction spontanée au conflit : la soumission et l'acceptation. Ici, deux enfants sont en train de jouer ensemble lorsqu'un troisième propose un nouveau jeu. Les deux autres refusent. Finalement, réflexion faite, le troisième se rallie et se met à jouer avec les deux premiers.

Attention, je ne suis jamais obligé de m'accommoder ou de me soumettre à ce que l'autre veut. Quand je ne suis pas d'accord, c'est important de le dire et j'ai le droit de l'exprimer.

Si les personnes refusent de suivre mon avis, je peux décider d'accepter ce qui m'est proposé sans me bagarrer, partir ou me soumettre.

Quand quelqu'un impose ses idées, il y aura : un perdant et un gagnant. Si l'un est soumis et l'autre domine, ce n'est pas une solution équilibrée. Personne n'y trouvera son compte réellement.

Chacun peut, au contraire, participer activement à rendre une situation où chacun est « gagnant-gagnant ». Chacun s'exprime, est écouté et participe à la construction de solutions comme dans la situation 3.

Situation 3 (novembre):

Cette illustration montre une alternative constructive au conflit : la coopération et le partage. Dans ce scénario, il y a une volonté commune d'arriver à une solution.

Ici, deux enfants se disputent le même ballon. S'il n'est pas rare que chacun fasse tout pour obtenir ce qu'il veut, quitte à bousculer, taper, casser... jouer ensemble est ici une alternative plus satisfaisante pour chacun.

Situations 4 à 7 (décembre à mars):

Quand la discussion n'est plus possible, on peut faire appel à un ami. Dans cette illustration, deux filles se battent physiquement et s'agressent verbalement, toutes les deux amoureuses du même garçon.

Quand nous n'arrivons plus à nous écouter ou à parler tranquillement (situation 4 - décembre), quand la colère est là ou encore l'envie d'accuser l'autre (situation 5 - janvier), la présence d'une tierce personne appelée le « tiers », peut aider à rétablir le dialogue et à retrouver son calme.

Le « tiers » peut être :

*un ou une amie (situation 4 - décembre),
un adulte ou un jeune ayant la confiance des deux (situation 5 - janvier),
un adulte responsable (p.c.q. un élève est rejeté par ses copains) (situation 6 - février),
un délégué de classe (p.c.q. le groupe est concerné) (situation 7- mars).*

Situation 8 (avril):

Dans cette situation difficile (moquerie, rumeurs, étiquettes, critiques, etc.), un élève (non impliqué) suggère d'avoir recours à quelqu'un de formé à l'écoute ou à la gestion des conflits.

«As-tu quelqu'un à qui tu peux parler ou qui peut t'écouter dans ton école, ta famille, ton club de sport, etc. ?»

Situation 9 (mai):

Dans certaines écoles, ce sont des enfants médiateurs-pairs ou des adultes formés spécifiquement à la médiation qui jouent le rôle de tiers.

Le rôle du médiateur est de rétablir le dialogue et de favoriser la recherche de solutions qui conviennent à tout le monde, sans prendre parti. Le médiateur est là pour tous et chacun.

Il n'est pas facile de parler à l'autre même en présence du médiateur. Nous voulons souvent garder nos positions, nos évidences et certitudes.

Rencontrer l'autre, c'est accepter de communiquer, tenter de se comprendre l'un l'autre, c'est pouvoir se remettre en question et vouloir dépasser la situation et avancer.

Situation 10 (juin):

Lorsque les enfants commettent des actes graves qui touchent aux interdits ou à l'intégrité physique ou morale des personnes, ils ont franchi la ligne rouge: l'intervention de l'Autorité, de la Loi et du Règlement de l'école, s'imposent.

La loi est là pour nous protéger.

Les 10 situations analysées représentent des modes de gestion de conflits différents. Ceux-ci peuvent se pratiquer au quotidien dans la vie de tous les jours que ce soit à l'école, à la maison, dans la rue, en vacances et dans toutes autres activités, notamment sportives, culturelles ou récréatives.

Rappelons-nous que chacun est acteur de sa vie et responsable de la manière de réagir aux conflits.

Il y a souvent des solutions à rechercher avec la personne avec laquelle on est en conflit.

Pour cela, il est nécessaire de prendre conscience que la situation est inconfortable et d'identifier ce qui nous « énerve, fâche, attriste, déçoit ... ». Ensuite, il est indispensable de l'exprimer à l'autre et de prendre la décision de mettre tout en œuvre : savoir-être et savoir-faire pour la transformer de manière positive.

Chacun dispose d'outils et de clefs pour s'en sortir seul ou avec l'aide d'un tiers.

PAS DE PANIQUE

LE CONFLIT, ÇA SE GÈRE!

PARLONS-EN !

II. En Secondaire inférieure (12-15 ans)

2. MÉDIATION SCOLAIRE PAR LES PAIRS

OUTILS
DE SENSIBILISATION A LA GESTION DES
CONFLITS
ET DE FORMATION A LA MEDIATION

par
Sophie Canellini Béatrix

SOMMAIRE

INTRODUCTION

PARTIE 1

sensibilisation à la résolution des conflits

● **THEME 1 : Connaissance de soi et des autres**

Les rébus
Les prénoms mimés
Popologrom
Le nœud
Le nœud variante 1
Le nœud variante 2
Le crocodile
Les points communs
Présentation par deux
Le blason
Les objets de survie
Le préféré
Les objets cachés
L'objet personnel
La sculpture commune
L'objet imaginaire
Prouille
Les pastilles de couleur

* **THEME 2 : Moi et le conflit**

Les extraits de film
Violence-conflit-agression
La violence au quotidien
Les jetons
Mon histoire de vie

L'œuvre d'Art
 Les attitudes face aux conflits
 Les ânes
 Différents modes de gestion de conflit

La distance
 Le tuteur
 Smiley
 Ecoute physique
 Manichéisme
 Mimiques

◆ THEME 3 : Les points de vue différents

Le 6 et le 9
 La P.E.I
 Les illusions d'optique
 Les triangles
 Le rêve éveillé
 La marionnette à deux faces
 La boîte en plastique
 Les lions et les gazelles
 La statue et le sculpteur
 Histoire à 4 voix
 Présentation d'un objet

♥ THEME 4 : L'écoute

L'écoute verbale

La sculpture vivante
 Les figures géométriques
 La vieille paysanne
 Kévin
 L'étoile de l'écoute
 Faits et sentiments
 Je sens/j'ai senti
 Ecouter c'est l'Aventure...avec Titeuf
 L'autoroute de l'écoute

L'écoute non verbale

Le miroir

PARTIE 2

formation à la médiation

♪ THEME 5 : la médiation

Statue
 Définir la médiation
 Le Pictionnary® mimé
 Reformulation
 Les étapes de la médiation
 Déontologie
 Médiation spontanée
 Médiation en grand groupe
 « Kamelott »®

Autour des mises en situation...

BILAN

Lego®
 Fax
 Représentation graphique
 Un mot
 Moment de partage

LEXIQUE
 ETHIQUE DE LA MEDIATION
 BIBLIOGRAPHIE

MEDIATION SCOLAIRE PAR LES PAIRS

Dans un monde où il devient plus difficile de se parler, de se raconter, de se rencontrer, il est important d'explorer de nouvelles manières de communiquer, de négocier, de construire des projets communs.

Répondant à la demande des établissements scolaires et dans l'objectif d'un projet de médiation scolaire par les pairs, il m'est apparu indispensable de développer des outils. L'objectif de ceux-ci est de favoriser l'acquisition de compétences interpersonnelles nécessaires à un nouveau mode de gestion des conflits.

Objectifs de travail

Mon travail a trois objectifs principaux :

- Doter les personnes d'une série d'outils leur permettant de gérer leurs différends. Dans le cadre de l'élaboration d'un projet d'établissement, former des élèves à gérer leurs conflits et ceux de leurs camarades par la mise en place de la médiation par les pairs.
- Apprendre à connaître et reconnaître les moteurs de nos actes et de nos actions et les intégrer consciemment dans nos relations aux autres et au monde.
- Développer des aptitudes relationnelles privilégiant la qualité et l'harmonie dans la relation avec l'autre.

Tout le monde a des compétences dans la gestion des conflits.

C'est sur ce postulat de départ que s'appuie ma réflexion. Le partage d'expériences et d'approches multiples révèle en nous des capacités d'apprentissage, d'expérimentation et d'échanges insoupçonnés.

Une formation à la médiation (ou une simple sensibilisation) s'appuie sur les apports de chacun pour développer un langage et des outils communs. La personne et son expérience sont donc au centre du travail.

La présentation sous forme ludique des outils de gestion des conflits privilégie une approche empirique de l'apprentissage qui se nourrit peu à peu de ses recherches et de ses expérimentations. L'apprenant est ainsi amené à s'écarter, pour un temps, d'un enseignement plus scolaire qui s'appuie avant tout sur des savoirs académiques. Il s'agit plutôt d'aborder des notions qui relèvent des savoirs-être.

L'essentiel reste l'invitation à se mettre en marche vers une connaissance approfondie de nos propres besoins et le développement de relations humaines plus fertiles pour tous.

Une évidence : le conflit fait partie de la vie. Confrontés de manière plus ou moins fréquente, plus ou moins violente, nous serons amenés à nous positionner face à ce désordre.

Les réponses habituelles –souvent acquises par imitation - se cantonnent, la plupart du temps, à *"l'agression physique ou verbale, à la fuite, au retrait ou à toute autre forme de lutte pour le pouvoir."*¹

L'outil présenté ci-après tente d'élargir l'éventail des réponses au conflit en s'ouvrant à des approches de résolutions alternatives. Il permet également de mener une réflexion

¹ In: Programme de développement affectif et social, Editions Actualisations, p.25.

active sur son propre positionnement et sur les différentes attitudes possible face aux conflits rencontrés.

Le projet de médiation scolaire par les pairs au cycle d'orientation de Sécheron

Avant de présenter le contenu de cet outil, il convient de revenir sur l'origine de sa conception.

Dans le cadre d'un travail de recherche universitaire autour de la médiation et de la transgression adolescente, Didier PINGEON et son équipe se sont penchés plus spécifiquement sur la médiation scolaire. Un double objectif était recherché :

- analyser les mécanismes de violences dans le cadre scolaire
- adapter les outils usuels de médiation à ce public.

L'un des enjeux de cette recherche était également d'être à l'écoute et de répondre à un sentiment d'insécurité de plus en plus prégnant au sein du corps enseignant.

Confrontés à des violences verbales et physiques récurrentes, un groupe d'enseignants du cycle d'orientation de Sécheron à Genève a pris contact avec notre équipe. Aspirant à pouvoir travailler dans un environnement plus serein, ils ont formulés une demande d'outils spécifiques pouvant être utiles et utilisés par les élèves, afin de faire baisser un sentiment partagé d'insécurité et les actes de violences du quotidien.

C'est ainsi que notre collaboration a débuté.

Nous avons partagé le choix de faire en sorte que tous les

élèves puissent bénéficier de cet apprentissage et que l'ensemble des acteurs présents dans l'école soient partie prenante. L'objectif était de favoriser une appropriation de la démarche par tous, susceptible de diffuser une culture autonome de la médiation.

Ils ont approuvé notre souhait de faire de cette formation un moment privilégié d'apprentissage hors cadre scolaire. Cette option impliquait des contraintes particulières afin d'aborder la résolution des conflits sous une autre approche : formation en dehors de la classe et de l'établissement.

Ils nous offraient le terrain, leur pratique et leur motivation ; nous leur proposons un outil élaboré en tenant compte de leurs besoins et de celui des élèves.

Dans un premier temps, dix enseignants ont participé à un temps de formation –formation à être des formateurs d'élèves-médiateurs- et d'élaboration du projet d'établissement (4 journées complètes).

Puis, tous les adultes de l'établissement ont été informés et amenés à s'engager dans le projet. L'objectif étant que la majorité des acteurs adultes de l'école participent à la formation des élèves.

A partir de ce moment, tous les ans, une formation spécifique pour les adultes a été proposée. L'équipe administrative s'est jointe au groupe d'enseignants lors de la deuxième volée de personnes formées. Plus des trois-quarts des enseignants de Sécheron ont ainsi été sensibilisés et formés à la médiation scolaire par les pairs sur une période de 14 ans.

Si l'on décompose les différentes étapes de la démarche, il a été décidé de débiter par une sensibilisation à la médiation sur une demi-journée de tous les élèves de 7^{ème} année (12-13 ans). Puis tous les ans, les 7^{ème} ont été sensibilisés (trois demi-journées), les 8^{ème} ont pris le temps de parler autour de la

violence (une demi-journée) et les 9^{ème} ont été formés à devenir médiateurs au sein du cycle d'orientation (deux demi-journées dont une réservée aux élèves volontaires dans la démarche de devenir médiateur).

Elément important, la formation a eu lieu dans des locaux extérieurs à l'école ; des groupes d'une dizaine d'élèves ont été constitués en mélangeant toutes les classes ; les adultes travaillaient par paires pour relayer la formation à la médiation dont ils avaient bénéficié.

Les premiers élèves formés -par paire d'élèves volontaires deux fois par semaine- ont ensuite tenu une permanence. A chaque permanence, un groupe de médiateur élèves venaient au secrétariat, récupéraient les clés d'une salle, attendaient les « futurs éventuels » médiateurs et ramenaient la clé une fois la médiation terminée ou un quart d'heures après (si personne ne se présentait).

Tous les élèves volontaires se sont prêtés au jeu avec assiduité ; aucune médiation formelle n'a eu lieu. La déception surmontée, les élèves reconnaissaient eux-mêmes que beaucoup de conflits se réglaient dans les couloirs de manière informelle, en utilisant la reformulation, l'écoute active. Les enseignants avaient, quant à eux, également le sentiment de mieux connaître les élèves, d'être reconnus comme des acteurs à part entière de la vie scolaire et plus seulement en tant que « prof de maths ou de français ».

Depuis 2002, tous les élèves de chaque volée ont été formés et ont eu accès aux outils de la médiation ; la grande majorité des enseignants ont été sensibilisés à la médiation au travers d'une formation de deux jours et demi. Certains perpétuent l'esprit du projet en continuant à former les élèves.

Il a fallu parfois faire face au sentiment de perte de pouvoir de

la part des adultes, et les convaincre d'accorder leur confiance aux élèves et de croire en leur capacité à être acteur dans la gestion de leurs propres conflits.

Il a fallu valider la démarche auprès de l'administration, démontrer l'intérêt de financer un tel projet.

Il a fallu rester motivé, continuer à y croire.

Il a fallu se battre contre certaines idées reçues.

Le projet perdure malgré les écueils.

Il a permis de réapprendre à collaborer, à rencontrer l'autre, à échanger.

Il a permis la prise de parole.

Il a permis de reconnaître les sentiments de chacun et de les prendre en compte.

Il a permis de faire partie d'une aventure, de relever un défi.

Il a permis de développer un sentiment d'appartenance et une cohésion au sein de la communauté scolaire.

D'autres projets sont nés suite à cette expérience, dans d'autres établissements. Chacun ont eu une histoire différente, un objectif spécifique aux besoins des personnes concernées.

Contenu

La construction de l'outil de formation est indissociable d'une appréhension exigeante des attentes respectives exprimées par les décideurs et les acteurs.

Il est primordial de prendre le temps de définir avec précision les objectifs et les besoins des acteurs afin d'optimiser l'efficacité de l'outil dans son environnement.

Les différentes activités proposées dans ce manuel sont

regroupées par thèmes. Chaque thème a son objectif propre, sa propre structure interne. Mais une fois réunis, ils forment les pièces d'un puzzle bien défini et clarifié au début de chaque intervention. Leur assemblage donne un rythme, une logique globale qui permet de répondre aux fins du projet.

La proposition de formation s'attache, dans un premier temps, à la relation intra personnelle : définition de la notion de conflits pour chacun, expressions des besoins des acteurs, comportements et degré d'implication face au conflit. Dans un deuxième temps, la relation inter personnelle est abordée : comment l'acteur peut-il exprimer son besoin, le faire entendre ; quel est la nature du conflit auquel il est confronté, quelles réponses est-il possible d'y apporter.

Ce cahier pratique se compose de deux parties et 5 thèmes :

- ✓ La connaissance de soi et des autres
- ✓ Les points de vue différents
- ✓ L'écoute verbale et non verbale
- ✓ Moi et le conflit
- ✓ La médiation.

Les quatre premiers thèmes portent sur la sensibilisation à une résolution alternative des conflits. Le dernier thème aborde la formation à la médiation, ses étapes, ses règles, sa déontologie et ses techniques.

Cet outil a été conçu dans le but de former des élèves-médiateurs, mais il peut également être utilisé à d'autres fins, à différents niveaux de travail autour du conflit et de sa résolution.

Quelque soit l'objectif final (informer, sensibiliser, former) celui-ci est clairement défini par l'animateur dès le début de la

formation. Il sera donc étroitement lié au public cible et au contexte dans lequel les acteurs évoluent. Cette fluctuation dans la détermination du projet nécessite un outil souple, facilement adaptable et maniable.

Ce matériel reste une proposition d'activités ciblées. Il en existe bien d'autres. Pour que cet outil reste vivant, il doit être nourri des expériences de chaque utilisateur.

Précisons encore que les exercices présentés dans ce dossier sont inspirés de trois expériences de formations à la médiation :

- ✓ la formation délivrée par Babeth DIAZ et Brigitte LIATARD à Paris autour de la médiation scolaire par les pairs (dans le cadre du MIR) ;
- ✓ celle donnée par Marianne KAHNERT et Michel MEGARD à Genève autour de la médiation de quartier (dans le cadre de l'AsMed-GE) ;
- ✓ ainsi que celle de Jacqueline MORINEAU, Colette MORICHARD et A. MORELBA PACHECO à Paris autour de la médiation pénale (dans le cadre du Centre de Médiation et de Formation à la Médiation)

Certains ont été repris au détour de collaborations diverses, d'échanges de pratiques avec des professionnels (Paola FERRETTI, Sophie ROCHAT ROLLE, des enseignants, des éducateurs).

D'autres ont été créés par mes soins.

PREMIÈRE PARTIE:

Sensibilisation à la résolution de conflits

Cette première partie se veut résolument très ludique. Les différentes activités se déclinent par thème et touchent à des apprentissages essentiels comme l'écoute ou la prise de conscience de disparités entre chaque individu.

Avant d'aborder la médiation à proprement parler, il faut acquérir certaines compétences, mettre en place certains prérequis. En effet, il s'agit de « débloquer » la capacité de chacun à communiquer correctement avec l'autre sans jugement, à reconnaître ses sentiments et son propre comportement face au conflit, à admettre ses points de vue, ses émotions ainsi que leur évolution potentielle, à accepter le conflit et son affrontement².

Ces acquisitions sont plus ou moins importantes selon le but escompté et la population visée. Chaque exercice doit être conçu comme une matière vivante. L'ordre des thèmes abordés doit également être l'objet d'une sélection attentive.

En outre, il est préférable de bien connaître et d'avoir "testé" ces jeux avant de les utiliser afin de les maîtriser parfaitement

lors de leur mise en oeuvre.

Le formateur optera pour des exercices ayant un sens précis dans la construction méthodologique choisie et avec lesquels il est à l'aise.

² Ces différents apprentissages sont bien expliqués dans l'ouvrage de D.W.JOHNSON et F.P.JOHNSON, *Joining together. Groupe theory and group skills*, Prentice Hall, Englewood Cliffs, 1991. Il expose entre autre les différentes phases de la négociation et le pré requis s'y attachant.

● THÈME 1

Connaissance de soi et des autres

Lorsque l'on aborde une formation ou une sensibilisation à la médiation, un des premiers objectifs est de créer une cohésion au sein du groupe des participants. Cette cohésion permettra qu'une confiance réciproque s'instaure dans un esprit de non-jugement.

Cette confiance établie, il sera plus simple par la suite de parler de soi et de ses émotions.

Ceci explique le choix d'une première séance basée sur des activités très ludiques et physiques, qui permettent de se détendre et de mieux se connaître avant d'aborder -dans les séances suivantes- des thèmes plus centrés sur l'écoute, le conflit et sa gestion, l'autre et ses points de vue.

Ces types de jeux peuvent également s'inscrire au fil des séances pour désamorcer une tension, permettre une respiration.

Les Rébus

- **But** : Connaissance de l'autre.
- **Matériel** : Un tableau noir ou une grande feuille de papier au mur.
- **Déroulement** : Chacun représente son prénom sous forme de rébus en le dessinant au tableau. Il tente de le faire découvrir aux autres. Un animateur tentera de valoriser ce qui se dit et se fait en posant des questions sur l'existence d'un diminutif ou non, du sentiment face

à son prénom (attirance ou dégoût), etc.

- **Intérêt du jeu** : Cet exercice permet à chacun de connaître le prénom de l'autre de manière ludique. Il fera connaissance doucement de l'autre par l'intermédiaire d'un surnom, d'un prénom, etc.
- **Durée** : Prévoir deux à trois minutes par participants.

Les Prénoms Mimés

- **But** : Connaissance de l'autre.
- **Matériel** : Aucun, simplement de l'espace.
- **Déroulement** : Tous les élèves se mettent en cercle. Un élève prononce son prénom en accompagnant ses paroles d'un geste. Tout le groupe reproduit le geste et répète le prénom.
- **Intérêt du jeu** : Cet exercice permet la cohésion au sein du groupe et favorise le sentiment d'appartenance au groupe.
- **Durée** : Prévoir deux à trois minutes par participants.

Po Po Lo Gom

- **But** : Connaissance de l'autre.
- **Matériel** : Aucun.
- **Déroulement** : Tous les élèves se mettent en cercle. Un animateur se place au centre. Il désigne quelqu'un du doigt et lui demande de lui dire le prénom de son voisin de gauche ou de droite. L'élève doit le prononcer avant que l'animateur ait terminé de formuler la phrase: "po po lo gom".
- **Intérêt du jeu** : Permet la cohésion au sein du groupe et demande de l'attention.

- **Durée** : Cinq minutes.

Le Nœud

- **But** : Permettre la cohésion et l'entraide au sein du groupe.
- **Matériel** : Aucun.
- **Déroulement** : On fait un cercle. Chacun donne une main à un de ses voisins et l'autre à la personne en face de lui. Vérifiez que personne ne tient les mains d'une seule et même personne; cela fausserait le jeu. On se retrouve face à un nœud qu'il faudra dénouer sans se lâcher les mains. Recommencez l'exercice en entremêlant encore plus les bras. On peut compliquer les choses en le faisant les yeux fermés.
- **Intérêt du jeu** : Cet exercice en plus d'obliger l'entraide amène un élément nouveau : le toucher. Chaque participant doit toucher ses partenaires, il ne garde plus cette distance souvent présente dans toute relation. Ce jeu permet de créer un lien au sens propre et figuré.
- **Durée** : Varie en fonction de l'agilité des personnes présentes et du nombre de participants.

Le nœud- variante 1

- **But** : idem
- **Matériel** : Aucun.
- **Déroulement** : Demander à un ou deux participants (selon le nombre total) de sortir pendant que les autres se mettent en cercle et se donnent la main le plus naturellement possible. Ensuite, ils s'emmêlent le plus possible, sans se lâcher les mains pour parvenir à faire un nœud. La ou les personnes qui sont à l'extérieur

entrent alors et tentent de dénouer le nœud afin que tous les participants se retrouvent à nouveau en cercle comme au début. Lorsque l'exercice est réussi, englober le ou les "dénoueurs" dans le cercle formé.

- **Intérêt du jeu** : Idem avec en plus une expérience de médiation pour les personnes qui dénouent le nœud.
- **Durée** : Idem

Le nœud- variante 2

- **But** : idem.
- **Matériel** : Aucun.
- **Déroulement** : Tous les participants se donnent la main pour former une chaîne. Un participant ne bouge pas pendant que les autres tournent autour de lui (attention de ne pas trop tirer et de ne pas trop serrer les personnes qui vont se retrouver au centre). On fait une spirale, une coquille d'escargot. Une fois que la spirale est terminée, demander à la personne qui se trouve au centre de sortir de la coquille en passant sous les bras des autres participants. la spirale se dénoue et tous les participants se retrouvent comme au début.
- **Intérêt du jeu** : Idem.
- **Durée** : Idem.

Le Crocodile

- **But** : Permettre la cohésion et l'entraide.
- **Matériel** : De grande feuille de papier et un espace assez grand.
- **Déroulement** : Mettre par terre des grandes feuilles de papier (deux fois A3, par exemple); ce sont les pontons. Il y en aura autant que la moitié des participants, chaque feuille sera l'abri pour deux personnes. Imaginer votre

sol comme un marécage rempli de crocodiles. Les participants déambulent dans ce grand marécage sans toucher les pontons. Au signal, ils doivent retrouver un ponton très rapidement pour ne pas être dévorés par les crocodiles. Mais pour que leur pontons ne se détruisent pas, il faut à tous prix que deux personnes s'y trouvent. Pour qu'ils ne soient pas dévorés, il ne faut pas qu'une seule partie de leurs pieds ne dépassent. Au fil du déroulement l'animateur plie les feuilles, en deux puis en quatre, puis en huit. Aux participants de trouver des stratégies pour ne pas se faire dévorer.

- **Intérêt du jeu** : Cet exercice oblige les personnes à se toucher, à se prendre dans les bras, à avoir une approche différente de l'autre. Il s'agit de faire attention, tout au long de ce jeu, qu'il n'y ait pas de résistance trop forte. C'est aussi un jeu qui fait appel au toucher, à l'approche physique et non plus uniquement verbale ou visuelle.
- **Durée** : Une vingtaine de minutes en fonction du nombre de participants.

Les Points Communs

- **But** : Connaissance de soi et des autres.
- **Matériel** : Matériel : Papier / Crayons.
- **Déroulement** : Se regrouper par deux ou trois et essayer de se découvrir un maximum de points communs en trois minutes. Puis mise en commun.
- **Intérêt du jeu** : Cet exercice permet de prendre conscience de l'autre et en même temps des ressemblances qui existent entre lui et soi.
- **Durée** : Mise en commun : trois minutes; et prévoir cinq/dix minutes pour que chaque groupe expose ses trouvailles

et puisse en discuter.

Présentation par deux

- **But** : Connaissance de soi et des autres.
- **Matériel** : Aucun.
- **Déroulement** : Par deux, se présenter l'un l'autre sur qui je suis, mes motivations à participer ou tout autre thème fixé par les animateurs. Retour en grand groupe et chaque participant présente son/sa collègue. L'animateur demande à chaque fois si la personne présentée désire ajouter quelque chose ou si ce qui a été dit lui convient.
- **Intérêt du jeu** : Cet exercice permet de mieux connaître l'autre et de commencer à travailler la reformulation.
- **Durée** : 5 minutes à deux et 2 minutes par présentation.

Le Blason

- **But** : Connaissance de soi et de l'autre.
- **Matériel** : Une feuille où un blason est dessiné, crayons de couleur ou feutres ou tout autre matériel de bricolage en fonction de l'importance donnée à cet exercice.
- **Déroulement** : Chacun dessine son blason et y inscrit sa devise. L'animateur essaie de renvoyer des images positives sur chaque dessin présenté. Il tente de décoder positivement les œuvres pour revaloriser le jeune dans son acte.
- **Intérêt du jeu** : Cet exercice permet de prendre conscience de la manière dont chacun se définit, d'en tenir compte tout au long des séances et d'y travailler par la suite.
- **Durée** : Compter trois-quarts d'heure minimum.

Les objets de survie

- **But** : Cohésion du groupe et connaissance de soi et des autres.
- **Matériel** : Feuille de papier comportant une liste des objets et une feuille blanche pour l'observateur.
- **Déroulement** : Se mettre en petit groupe (4-5). A partir d'une liste de vingt objets prédéfinis, en choisir cinq qui semblent important à tout le groupe, en cas de survie ou pour partir sur la lune ou ... Une personne observe la manière dont le groupe se détermine. Puis mise en commun.
Liste : Allumettes / Bougie / Boussole / Chaussures / Corde / Couteau / Couverture / Crayon / Cuillère / Farine / Livre / Papier / Radio / Savon / Sel / Tabac
- **Intérêt du jeu** : Cet exercice permet d'analyser les dynamiques de groupe qui se mettent en place, de voir qui prend la place du leader. Ceci sera utile plus tard pour les caractéristiques du médiateur.
- **Durée** : Laisser cinq minutes aux groupes afin qu'ils se mettent d'accord. Prendre un moment pour exposer les résultats, les difficultés, les facilités et en discuter.

Le Préféré

- **But** : Connaissance de soi et des autres.
- **Matériel** : Papiers /Crayons.
- **Déroulement** : Chaque participant cite un animal, une couleur ou qu'il préfère en indiquant les qualités qu'il lui trouve et en quoi il se reconnaît. Chacun décrit minutieusement le lieu où il aimerait vivre. Chacun écrit le nom d'une personne qu'il admire sur un bout de

papier ainsi que ce qu'il aime en elle, puis opérer un remplacement du nom de la personne par le sien propre et rechercher dans quelles situations on a eu ces qualités. Chacun cite une valeur (ou une qualité) qu'il aime particulièrement en lui. Tous ces exercices se terminent pas une discussion en groupe durant laquelle chaque participant explique sa démarche.

- **Intérêt du jeu** : Il permet de mieux cerner les personnes faisant partie du groupe, de comprendre un peu mieux leur mode de fonctionnement et aussi de valoriser chaque personne dans sa prise de parole.
- **Durée** : Prévoir trois minutes pour y penser et deux minutes par participants pour exposer et discuter de son choix

Les objets cachés

- **But** : Présenter un objet extérieur imposé, innommable (si possible) et caché.
- **Matériel** : Un sac; une vingtaine d'objets difficilement reconnaissables au toucher. Chaque participant (si le groupe est petit) doit pouvoir deviner et faire deviner au moins deux objets.
- **Déroulement** : Préparer des objets dans une boîte ou dans un sac; chaque participant y plonge sa main et prend un objet. Avant de le sortir et de le voir il tente de le décrire en donnant au moins 3 caractéristiques. Puis, lorsqu'il le voit, il le nomme.
- **Intérêt du jeu** : Ce jeu permet de se centrer sur quelque chose d'extérieur à soi et aux autres; de jouer ensemble mais en ne partant pas de soi véritablement.
- **Durée** : Compter deux minutes au minimum par objet à découvrir.

L'objet personnel

- **But** : Connaissance de soi et des autres.
- **Matériel** : Rien que ce qu'ont sur eux les participants.
- **Déroulement** : Chacun cite un objet qu'il préfère et qu'il a sur lui ou chez lui en indiquant les qualités qu'il lui trouve, et en quoi il se reconnaît. L'animateur et les participants peuvent poser des questions sur l'objet, le choix, la signification. Il y a valorisation de chaque discours.
- **Intérêt du jeu** : Il permet de mieux cerner les personnes faisant partie du groupe, de comprendre un peu mieux leur mode de fonctionnement et aussi de valoriser chaque personne dans sa prise de parole.
- **Durée** : Ne pas fixer de limite à cette activité. Les participants sont libres de s'exprimer longuement ou non autour de l'objet.

La Sculpture Commune

- **But** : Création d'une sculpture commune à l'aide de matériels divers. Tenter de faire quelque chose de résistant qui reste quelque temps dans la salle prévue pour le module.
- **Matériel** : Deux objets par participants. Ces objets doivent être le plus hétéroclite possible.
- **Déroulement** : A tour de rôle, chaque participant choisit un objet et le pose sur le lieu choisi à cet effet. L'objet est déposé de manière à toucher l'objet précédemment posé. Chacun explique son choix de l'objet et de sa place.
- **Intérêt du jeu** : La sculpture devrait rester la même tout au long des séances. Elle est en quelques sortes la

représentation du groupe qui s'est formé autour du module; elle en est le totem.

- **Durée** : Compter une à deux minutes par objet.

L'objet imaginaire

- **But** : Détendre l'atmosphère; accueillir un nouveau participant.
- **Matériel** : Rien. De l'espace.
- **Déroulement** : Tous les participants se mettent en cercle (soit assis, soit debout). L'animateur sort, mystérieusement, un objet de sa poche. Il lui donne un nom puis le décrit au groupe, mais en silence, simplement par gestes. Une fois qu'il a terminé sa présentation, il passe l'objet à son voisin qui devra en faire ce qu'il voudra et ainsi de suite.
- **Intérêt du jeu** : Ce jeu permet de se décontracter, de respirer un peu avant ou après un exercice demandant plus "d'implication". Il fait entrer l'imaginaire dans le groupe.
- **Durée** : Comptez de dix secondes à deux minutes par personne (très fluctuant).

Prouille

- **But** : Détendre l'atmosphère.
- **Matériel** : Rien. De l'espace.
- **Déroulement** : Tous les participants se promènent les yeux fermés dans la salle. Dès que l'on touche un autre participant, on lui dit "prouille?", s'il répond "prouille", on continue à se promener; s'il ne répond pas, on lui prend la main et l'on se tait (on ne dit plus rien lorsque quelqu'un nous touche). A la fin, il devrait régner un

grand silence et tout le monde devrait se tenir par la main.

- **Intérêt du jeu** : Ce jeu permet de se détendre, de bouger et de faire intervenir l'humour dans le groupe.
- **Durée** : En fonction du nombre de participants et de la découverte du prouille.

Les pastilles de couleur

- **But** : Former des groupes de manière aléatoire ; travailler les stratégies mises place pour communiquer sans la parole.
- **Matériel** : Des pastilles de couleur autocollantes.
- **Déroulement** : Au moment où les personnes entrent dans la salle, leur coller sur le front une pastille de couleur. Prévoir le nombre de couleurs en fonction du nombre de groupes désirés. La consigne est de se regrouper en fonction de la couleur que chacun a, mais il est interdit de toucher la pastille et de parler.
- **Intérêt du jeu** : Ce jeu permet de faire connaissance autrement, de mettre en jeu des stratégies d'entraide ; il n'est en effet pas possible d'arriver au but si une tierce personne ne vient pas nous aider pour se regrouper. On peut faire le lien avec la médiation et la tierce personne facilitatrice de communication.
- **Durée** : En fonction du nombre de participants et de la découverte de sa couleur.

* THÈME 2

Moi et le conflit

Au travers de ce thème, nous abordons le conflit par rapport à la violence et les attitudes qu'il peut engendrer.

- Prendre le temps de la réflexion personnelle autour de ces notions
- prendre conscience de sa position et des stratégies mises en place lors d'un conflit
- se rendre compte de la diversité des attitudes en fonction de la situation, des personnes impliquées, du degré d'implication relationnelle et des différents points de vue qui existent à ce sujet.

Les extraits de films

***But :** Intégrer la notion de "degré" de violence.

Prendre conscience que chacun fait sa classification des différents extraits.

Dégager quelles différentes formes de violence les participants repèrent.

Déterminer qu'est-ce que la violence pour les participants.

***Matériel :** Une dizaine d'extraits de films, d'une durée globale de 12 à 15 minutes.

Critères de choix des extraits: pas de violence extrême et "gratuite". Pas de scènes relatives à de gros problèmes familiaux. Pas de séquences pouvant concerner les participants de trop près.

***Déroulement :** 1. Visionnement des extraits tous à la suite

2. Distribution des feuilles avec les titres d'extraits et « re -visionnement » de chaque extrait avec des moments de pause.

3. Discussion à partir de ces questions:

a. Quel est pour vous l'extrait le plus violent et quel est l'extrait le moins violent?

b. Pourquoi? (A quel personnage vous êtes-vous identifié pour porter votre jugement.)

c. Certains extraits n'ont pas été choisis. Pourquoi?

d. D'autres types d'extraits proposés par les participants?

***Intérêt du jeu :** Permet d'aborder le thème de la violence et celui des conflits à partir de choses extérieures à chacun, d'une fiction. Implication faible pour un thème fort. Permet d'amener ces sujets de manière souple et impersonnelle.

***Durée :** Varie en fonction des participants et de leurs interventions. Comptez trois-quarts d'heure au moins.

Conflit - Violence - Agression

***But :** Prise de conscience de l'ambiguïté des réponses faites à la violence face à leurs conséquences.

***Matériel :** Une feuille comportant le schéma (voir ci-dessous) et des crayons de couleur.

***Déroulement :** Sur une feuille, inscrire au centre les termes de violence, agression et conflit. Ajouter quelques flèches au bout desquelles se trouvent différents concepts sur la réaction face à ces notions. Chacun devra rajouter des flèches à ce schéma et y inscrire leurs propres réactions ou celles qu'ils pensent possibles.

Puis leur demander d'entourer les diverses réponses de couleurs différentes selon les conséquences qu'elles entraînent: en rouge celles qui aggravent la situation,

en bleu celles qui ne changent rien et en jaune celles qui améliorent quelque chose.

Terminer par une mise en commun et une discussion.

***Intérêt du jeu :** Cet exercice permet de se rendre compte qu'une réponse ne peut pas être adéquate à tous les coups, elle implique trop de chose et plusieurs parties en présence. Il n'y a pas les réponses qui aggravent et celles qui améliorent. Toutes aggravent et améliorent selon le point de vue dans lequel on se place.

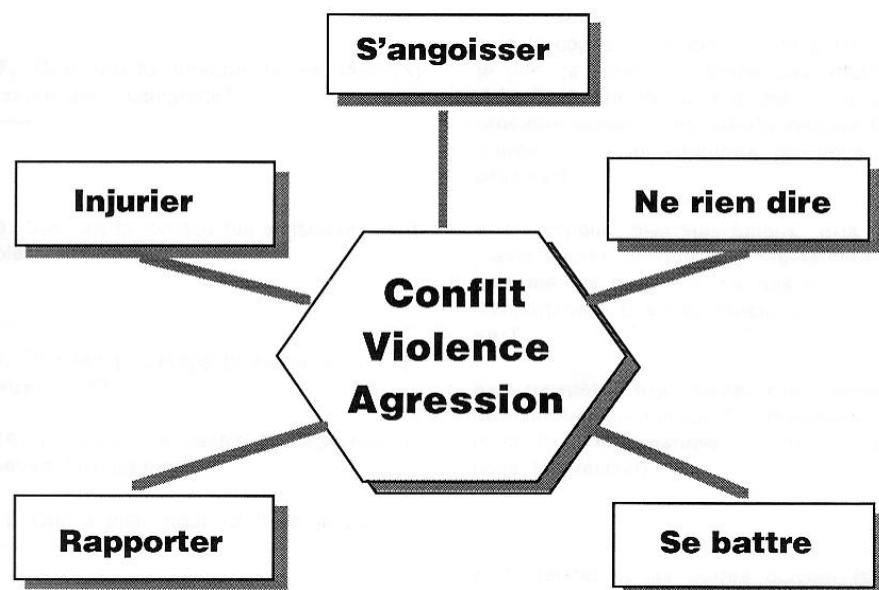
***Durée :** Cinq minutes de réflexion et quinze minutes de discussion.

***Matériel :** Un questionnaire.

***Déroulement :** Distribuer un questionnaire à chaque personne. Les laisser répondre, dépouiller puis entamer la discussion pour cerner les différents points de vue, les différentes perceptions de la violence.

***Intérêt du jeu :** Cet exercice permet de comprendre les besoins des participants et aussi de les faire parler de leurs préoccupations face à la violence. Il peut faire office d'état des lieux.

***Durée :** Trente à quarante-cinq minutes.



La Violence Au Quotidien


***But :** Prise de conscience de la violence environnante.


1. Combien de bagarres y a-t-il dans l'école chaque jour? 2. Combien d'insulte entends-tu chaque jour? 3. Combien d'insultes dis-tu par jour? 4. Les enseignants s'intéressent-ils à tes sentiments (joie, colère, tristesse)? 5. Les camarades s'intéressent-ils à tes sentiments (joie, colère, tristesse)?	
6. Que fais-tu lorsque tu es fâché(e) contre un enseignant?	a-je boude b-je n'écoute plus c-je pleure d-je me moque de lui e-je me plains auprès de mes parents f-je me plains auprès d'un autre enseignant g-j'essaie de discuter avec lui h-j'essaie de dresser les autres contre lui i-autres réactions (à préciser)
7. Que fais-tu lorsque tu es fâché(e) contre un(e) camarade?	a-je le cogne, je le mors, je le griffe b-je crie, je hurle c-j'abîme ses affaires d-je dis du mal de lui e-je me plains auprès des autres f-j'essaie de dresser les autres contre lui g-autres réactions (à préciser)...
8. Que fais-tu lorsque tes sentiments sont blessés?	a-je rouspète b-je suis furieux c-je me plains auprès de quelqu'un d-je me tais e-je me dis que cela n'a pas beaucoup d'importance b autres réactions (à préciser)
9. Que fais-tu lorsque tu es mécontent(e), frustré(e)?	a-je rouspète b-je pleure c-je démolis des choses d-je mange des friandises e-je le dis à mes parents f-autres réactions (à préciser)
10. Lorsqu'il y a conflit, les adversaires peuvent-ils gagner?	
11. Que signifie pour toi "faire la paix"?	a-j'ai raison et les autres doivent faire comme je dis b-les autres ont raisons et je dois faire comme les autres disent c-c'est être d'accord avec tout le monde d-c'est rechercher les moyens de se comprendre e-c'est pardonner f-autres points de vue (à préciser)
12. En général, comment règles-tu les conflits que tu as avec tes amis, avec tes parents? 13. Y a-t-il des conflits courants autour de toi dans lesquels tu aimerais bien intervenir? 14. T'est-il arrivé, lorsque tu assistais à un conflit, d'intervenir et de constater que cela ne servait à rien ou que cela ne faisait qu'envenimer les choses? A ton avis pourquoi? 15. T'est-il arrivé, lorsque tu assistais à un conflit, d'intervenir et que cela arrange la situation? Comment as-tu réagi? Comment la situation s'est-elle débloquée?	


Les Jetons

- ***But** : Prise de conscience de positionnements différents face à une situation de violence.
- ***Matériel** : Autant de jeux de quatre jetons qu'il y a de participants.
- ***Déroulement** : Les élèves sont autour d'une table. Chacun va poser un jeton de son choix correspondant à la réponse donnée à diverses situations.
Faire un premier choix face à chaque situation successivement.
Échanger, s'expliquer, justifier son choix. Faire un deuxième choix. Comparer avec le premier choix et expliquer le changement s'il y a lieu.
- ***Intérêt du jeu** : Appréciation de ses réactions possibles face aux conflits, en regard de celles des autres et disposition à changer d'avis en fonction des réponses et des explications des autres.
- ***Durée** : Variable selon le nombre de participants, mais au minimum 45 minutes.

Le sens des jetons :

 *Je pense qu'il est préférable de ne pas m'impliquer ; éventuellement je m'éloigne*

 *Je m'interpose pour tenter de résoudre le conflit*

 *Je sollicite l'aide de camarades pour faire cesser le conflit*

💧 *Je m'adresse à un adulte (maître, maîtresse, concierge...)
pour lui demander d'intervenir*

Exemples de situations :

1. *Deux grands élèves de 9ème se battent violemment dans la cour*
2. *Deux élèves de ma classe se battent violemment dans la cour*
3. *Un élève de 7ème traite un étranger de "macaroni", ou de "sale nègre" ou de "bougnoù"*
4. *Un jeune élève est coincé par deux grands qui le menacent de lui casser la figure s'il ne leur donne pas de l'argent*
5. *Dans le parking à vélos, un élève démonte la selle d'un vélo*
6.**INVENTER D'AUTRES SITUATIONS EN RAPPORT AVEC LE CONTEXTE DE L'ETABLISSEMENT SCOLAIRE**

Autre exercice : Décrire une dizaine de situations (vécues ou non) de violence ou d'incivilités pouvant susciter des réactions différentes de la part des élèves.

Mon histoire de vie

***But** : Prendre conscience de ses propres conflits, de son attitude face à eux et des différents modèles de résolution de conflit que l'on possède.

***Matériel** : Papier / crayons de couleur.

***Déroulement** : Chaque participant se munit d'une feuille A4 et de crayons (feutres ou autres...) et se met dans un endroit au calme. Il va dessiner sur cette feuille son histoire de vie, mais en y réfléchissant à partir de trois points :

- a/ les conflits importants dans ma vie
- b/ les événements qui ont marqué mon attitude face aux conflits

c/ les modèles de résolution de conflits reçus pendant mon enfance

Une fois le dessin terminé, on se met deux par deux et on échange au tour des différents conflits.

Puis on fait un retour au groupe, selon ses réactions, son apprentissage, son envie de partage. Tout cela se fait sans commentaire, ni de la part des animateurs, ni de la part des autres participants.

***Intérêt du jeu** : Cet exercice permet de "faire le point" un moment sur son comportement, ses modes de résolution. De penser à soi un instant.

***Durée** : Quinze minutes pour le dessin, puis dix minutes d'échange à deux puis retour au groupe (varie en fonction du nombre de participants).

L'Œuvre d'Art

***But** : Expérimenter une situation de conflit autrement que par la parole.

***Matériel** : Des grandes feuilles de papier, des crayons, des craies grasses, feutres ou même de la peinture.

***Déroulement** : Se mettre par deux l'un en face de l'autre à une table sur laquelle se trouve une feuille blanche. Expliquer au groupe qu'en règle générale, lorsqu'on est en conflit avec quelqu'un, on a raison et l'autre tort. Demander que les participants se mettent dans cette situation et qu'ils imaginent qu'ils sont en conflit avec la personne qui est en face d'eux. Ils ont raison, et l'autre en face a tort. Sans parler, chacun va l'exprimer sur le papier à l'aide du matériel proposé. Les formateurs passent régulièrement auprès des participants en leur répétant la consigne : "l'autre a tort, vous avez raison". Avec des jeunes, faire respecter le silence ainsi que le cadre (la feuille dans ce cas-là).

Les adultes s'autocensurent : il faut donc les pousser à oser.

Ensuite, exposer les œuvres et permettre à chaque groupe de s'exprimer ce qu'il s'est passé pour eux, comment ils se sont sentis dans cette situation, quelles stratégies ils ont utilisées, ce qu'ils ont ressenti lorsque l'activité a pris fin. Prendre en compte la parole de chacun.

***Intérêt du jeu :** Chacun peut expérimenter ce que ça fait d'être en conflit avec quelquefois et les différentes stratégies mises en place (affrontement, évitement, abandon, etc.) pour le vivre le mieux possible.

***Durée :** Prévoir 15-20 minutes pour le dessin, et le même temps pour la discussion en groupe.

Les attitudes face aux conflits

***But :** Réfléchir à son positionnement face aux conflits et être conscient des différentes attitudes possible dans un conflit.

***Matériel :** Les affirmations ci-jointes et pour le formateur, le tableau récapitulatif des différentes attitudes.

***Déroulement :** Tout d'abord seul réfléchir aux affirmations données avec pour consigne : « entourer les phrases dans lesquelles vous vous reconnaissez et noter la couleur qui prédomine dans vos réponses ». Partager ensuite à deux ses réponses. Puis discussion en grand groupe autour des attitudes et de leur utilisation avec l'aide du tableau récapitulatif des cinq attitudes selon les chercheurs Thomas & Kilmann (1972).

***Intérêt du jeu :** Chacun peut se poser et réfléchir à sa manière d'être face à un conflit et les différentes stratégies mises en place en fonction du conflit (affrontement, évitement, abandon, etc.) pour le vivre le mieux

possible.

***Durée :** Prévoir 5-10 minutes en individuel, 5-10 minutes à deux et 15-20 minutes pour la discussion en groupe.

AFFIRMATIONS

1. Souvent, je laisse à d'autres la responsabilité de résoudre un problème.
2. Je m'efforce de trouver un compromis.
3. Je veux démontrer que j'ai raison.
4. Je fais le nécessaire pour éviter des tensions.
5. Je tiens compte des sentiments des autres et m'efforce de maintenir la relation saine.
6. Parfois je sacrifie mes propres désirs au profit de ceux de l'autre.
7. Je m'assure de pouvoir compter sur l'aide de l'autre dans la recherche d'une solution
8. J'évite ce qui peut me causer des désagréments.
9. J'essaie d'imposer mon point de vue.
10. J'accepte de céder sur un point, afin de gagner sur un autre.
11. J'évite parfois de prendre une position qui pourrait aboutir à une controverse.
12. Habituellement, je reste fixé sur mon objectif, quoi qu'il advienne.

-
13. J'estime que les divergences ne valent pas toujours la peine de se mettre sous pression.
14. Je suis prêt à me confronter avec l'opinion de l'autre, à condition que ce dernier manifeste également une attitude d'ouverture.
15. Je mets la pression afin de faire primer mes intérêts.
16. Si cela peut satisfaire l'autre, je veux bien me ranger à son point de vue.
17. Je suis d'accord de me ranger partiellement à l'avis de l'autre, s'il manifeste la même attitude à mon égard.
18. Je m'efforce de trouver une combinaison raisonnable des bénéfiques et inconvénients pour chacun.
19. Je cherche une position entre la mienne et celle de l'autre.
20. Si la position de l'autre est très importante pour lui, j'essaie d'y correspondre.
21. J'explique mes raisons aux autres et leur demande les leurs.
22. Je prends de la distance par rapport à la question en jeu, afin de me donner le temps de réfléchir à tous les paramètres en jeu.
23. Je m'évertue à faire comprendre à l'autre ma logique et les avantages de mon point de vue.
24. Je préfère souvent laisser la responsabilité du choix de la solution à l'autre.

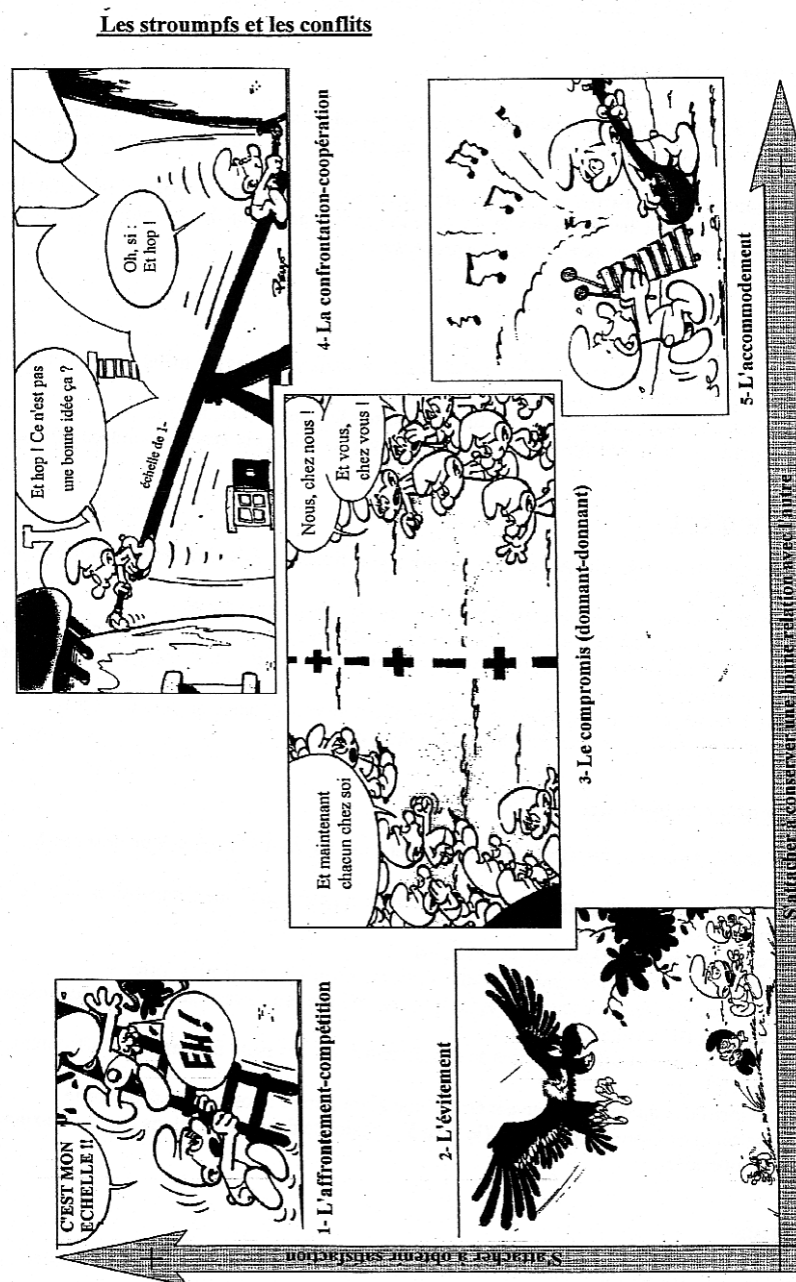
Tableau récapitulatif des cinq attitudes selon Thomas et Kilmann

ATTITUDE	DEFINITION	EXEMPLE D'UTILITE	EXEMPLE DE DANGER				
<p>RIVALISER lutter, être en compétition</p> <p>équivalent à l'affrontement-compétition (cf. schtroumpf)</p>	<p>c'est une attitude marquée par l'esprit de compétition. Elle implique de la détermination et de l'inflexibilité. Il s'agit ici de satisfaire ses propres aspirations aux dépens de celles de l'autre. C'est une attitude de force et d'autorité qui a pour but d'affirmer sa position. Rivaliser peut signifier faire valoir ses droits, défendre une position que l'on croit juste ou simplement essayer de gagner.</p>	<p>Lorsque l'on sait que l'on a raison sur des sujets vitaux.</p>	<p>Poursuivre constamment ses propres exigences aux dépens des autres personnes ne rendra pas populaire. L'entourage peut devenir méfiant, sachant que le désaccord peut apparaître très rapidement. Sentiment d'isolement.</p>	<p>équivalent à l'évitement (cf. schtroumpf)</p>	<p>de l'autre. L'évitement peut prendre la forme d'un contournement diplomatique de la difficulté, d'un report du problème jusqu'à ce que les circonstances soient plus favorables ou simplement d'une retraite devant une situation menaçante</p>	<p>d'information et non pas à prendre une décision immédiate. Lorsque le danger est trop grand d'entrer en communication avec l'autre</p>	<p>risquent de se prendre par défaut, sans avoir pris la peine de régler les enjeux importants</p>
<p>CEDER Fuir</p> <p>équivalent à l'accommodement (cf. schtroumpf)</p>	<p>Se monter conciliant, au risque d'en arriver à négliger ses propres aspirations pour satisfaire celles de l'autre; il y a une part de sacrifice dans cette attitude. Céder peut vouloir dire faire preuve de générosité ou de charité désintéressée, obéir à un ordre qui déplaît ou courber la tête devant l'opinion de quelqu'un d'autre</p>	<p>Céder peut s'avérer utile lorsque la question importe beaucoup plus à l'autre personne qu'à soi-même; elle donne l'occasion de répondre aux besoins de l'autre et de poser un geste de bonne volonté pour aider à entretenir une relation coopérative.</p>	<p>Le risque est de négliger ses besoins. En cédant, on fait le choix de solutions qui ne conviennent pas réellement et le regret apparaît à plus ou moins long terme. C'est une attitude qui peut s'apparenter à celle de "martyre" qui se "sacrifie" toujours pour tout le monde".</p>	<p>COLLABORER coopérer</p> <p>équivalent à la confrontation-coopération (cf. schtroumpf)</p>	<p>La collaboration suppose un effort de travail en commun avec l'autre pour trouver une solution propre à satisfaire pleinement les aspirations des deux parties. Pour cela, il faut examiner le problème afin de déceler les intérêts et besoins des deux personnes et trouver une solution qui en tienne pleinement compte</p>	<p>Pour trouver une solution satisfaisante pour les deux parties lorsque leurs aspirations sont trop importantes pour permettre un compromis</p>	<p>Cette attitude demande beaucoup de temps et d'énergie; cela peut donc s'avérer épuisant et inutile</p>
<p>EVITER minimiser</p>	<p>se dérober devant le conflit sans combler ni ses aspirations ni celle</p>	<p>Lorsqu'il y a un avantage à rassembler plus</p>	<p>Les décisions sur des questions importantes</p>	<p>COMPROMIS négocier</p> <p>équivalent au compromis (cf. schtroumpf)</p>	<p>Cette attitude consiste à rechercher une solution moyenne, partiellement satisfaisante et acceptable pour les deux parties. Cette attitude ne veut pas imposer ou céder; elle cherche à faire plus de concessions qu'en entrant dans une relation compétitive, mais moins qu'en cédant. De même, la recherche d'un compromis mène au traitement d'un problème de façon plus directe plutôt que par</p>	<p>Lorsque deux protagonistes ayant des pouvoirs égaux poursuivent avec détermination des objectifs absolument contradictoires</p>	<p>Le compromis n'est pas toujours viable à long terme</p>

	<p>un comportement d'évitement; toutefois, ce traitement ne l'approfondit pas autant que le ferait une attitude de collaboration. Pour aboutir à un compromis, il faut faire la part des choses, faire des concessions ou rechercher rapidement un moyen terme</p>		
--	--	--	--

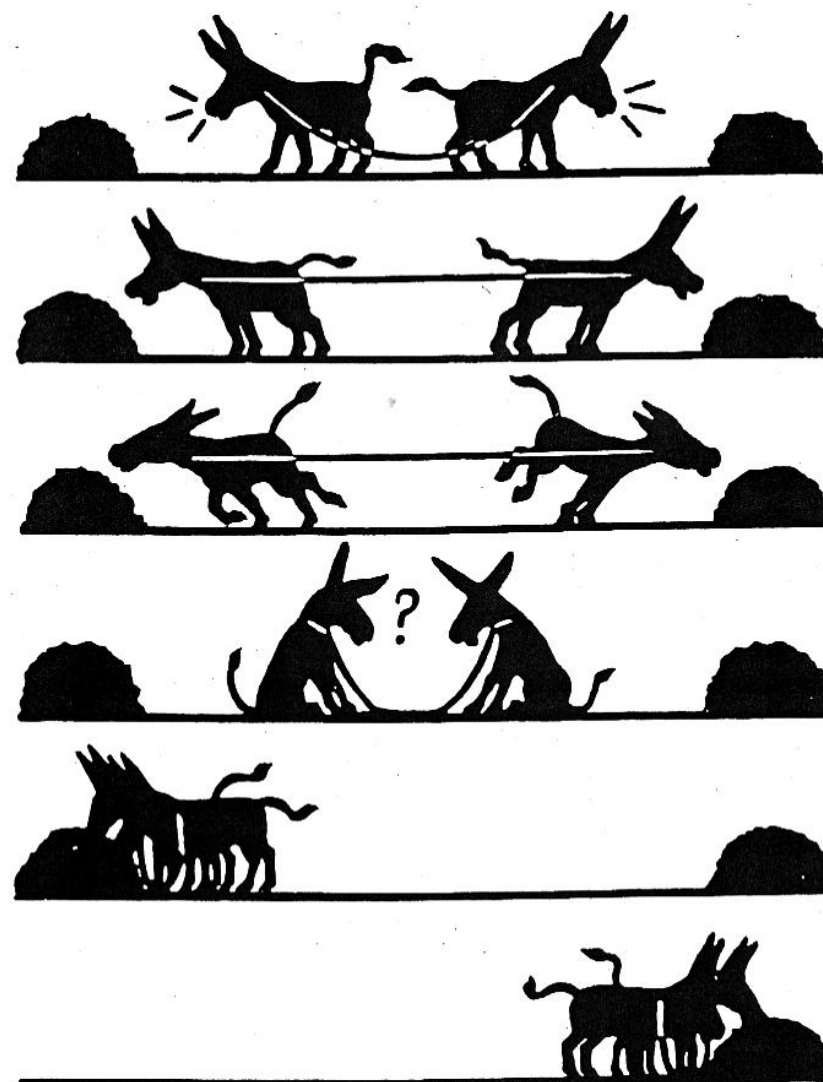
Tableau récapitulatif des cinq attitudes selon PEYO et LES SCHTROUMPFs

Tiré de la fiche pédagogique n°12 créée par la coordination pour l'éducation à la non-violence et à la paix, Paris (France), www.education-nvp.org



Les Ânes

- ***But** : Réfléchir aux stratégies de gestion des conflits ;
introduire les différentes formes de gestion des conflits.
- ***Matériel** : Des photocopies du schéma des deux ânes, papier,
ruban adhésif.
- ***Déroulement** : Se mettre par deux et demander à chaque
groupe de proposer, sous forme de dessin, une suite au
schéma dont seules les 4 premières lignes auront été
distribuées. Chacun expose son dessin. Discussion en
grand groupe et distribution du schéma en entier.
- ***Intérêt du jeu** : Permettre à chacun de réfléchir aux
différentes possibilités de gérer un conflit. Amener un
débat sur les différentes gestions de conflits existantes
et faire la transition avec l'exercice « différents modes
de gestion de conflit »
- ***Durée** : Prévoir 15-20 minutes pour le dessin, et le même
temps pour la discussion en groupe.



Dessin datant de 1937 et publié ar le mouvement américain contre la guerre « No Foreign War Crusade »

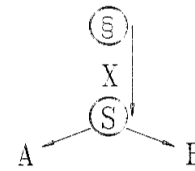
Différents modes de gestion de conflits

- ***But** : Connaître les différentes formes de gestion des conflits existantes.
- ***Matériel** : Rien. Support : les photocopies des schémas de gestion de conflit.
- ***Déroulement** : Sous forme de brainstorming, réfléchir ensemble au différents mode de gestion de conflit.
- ***Intérêt du jeu** : Permettre à chacun de réfléchir aux différentes possibilités de gérer un conflit. Amener un débat sur les différentes gestions de conflits existantes.
- ***Durée** : Prévoir 15-20 minutes.

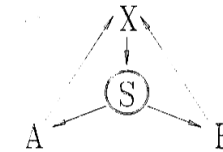
Schémas conçus par Michel MEGARD,
médiateur et formateur à la médiation de quartier

CONFLITS ET SOLUTIONS

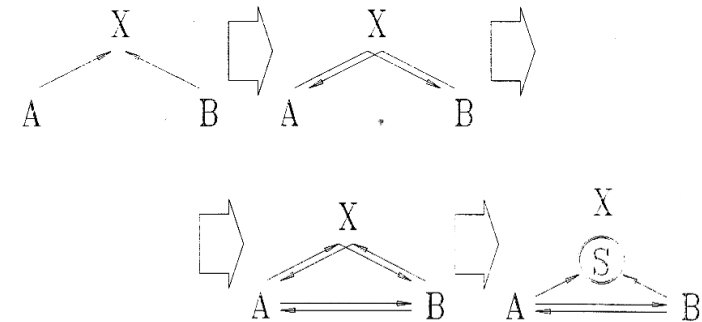
JUGEMENT



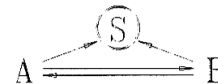
ARBITRAGE



MÉDIATION

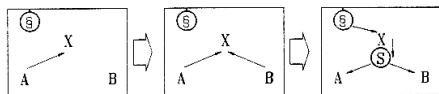


NÉGOCIATION

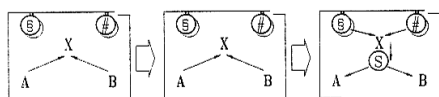


CONFLITS ET SOLUTIONS

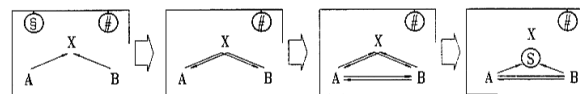
JUGEMENT



ARBITRAGE



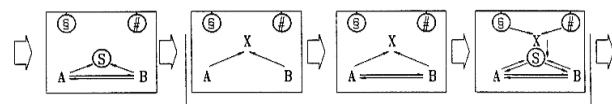
MÉDIATION / CONCILIATION



NÉGOCIATION



PROCESSUS COMPLEXE



A et B Les parties

X La tierce partie : juge, arbitre, médiateur/conciliateur.

S La «solution»

§ Les lois et règlements écrits, domaine du droit

Les lois et règles de vie non écrites, domaine des conventions

◆ THÈME 3

Points de vue différents

Ce thème oblige à se mettre à la place de l'autre, à prendre conscience de cet autre regard.

Il permet de se rendre compte également que le premier abord peut être trompeur, qu'il est souvent préférable de bien regarder les choses avant de tirer des conclusions tranchées et définitives.

Prendre conscience que l'autre peut avoir un avis différent du sien et pouvoir le prendre en compte est primordial dans la gestion d'un conflit sous forme de médiation.

Mais aussi :

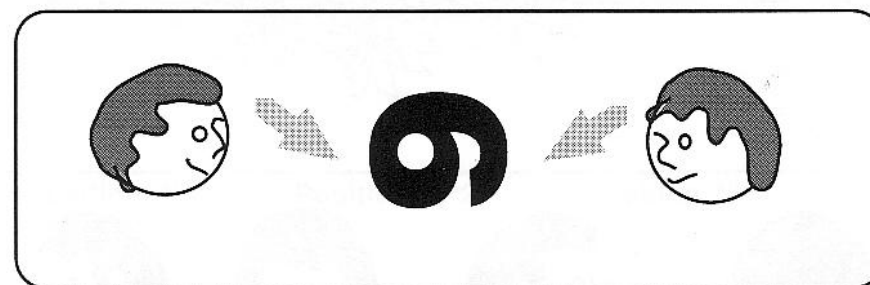
- ✓ travailler sur la différence et son acceptation
- ✓ prendre conscience que l'autre différent n'est pas un danger mais une chance, une richesse
- ✓ apprendre à connaître ces différences pour ôter la peur de l'autre

Le Six et le Neuf

- ◆ **But** : Prise de conscience de l'existence de points de vue différents.
- ◆ **Matériel** : Un grand 6 ou 9 en papier à déposer sur le sol.
- ◆ **Déroulement** : Cet exercice est tout simple et demande peu de temps. Il peut se faire en introduction de l'exercice PEI (cité plus loin). Il suffit de déposer son 6 (ou 9) sur le sol et de placer deux personnes en face l'une de l'autre. Chacun décrit ce qu'elle voit (à l'endroit). Comparer les réponses et les discuter. Il est possible (dans certains groupes) de faire réagir chacune des parties plus ou

moins agressivement en prouvant à chacun le contraire.

- ◆ **Intérêt du jeu** : Ce jeu permet de prendre conscience que face à un même dessin ou fait ou ... les regards portés peuvent être différents. Le but n'est pas de prouver que l'un ou l'autre à raison (car ce n'est pas possible), mais de comprendre et de tenter de regarder plus loin ou ailleurs, autrement pour saisir la globalité d'une chose.
- ◆ **Durée** : Cinq minutes.

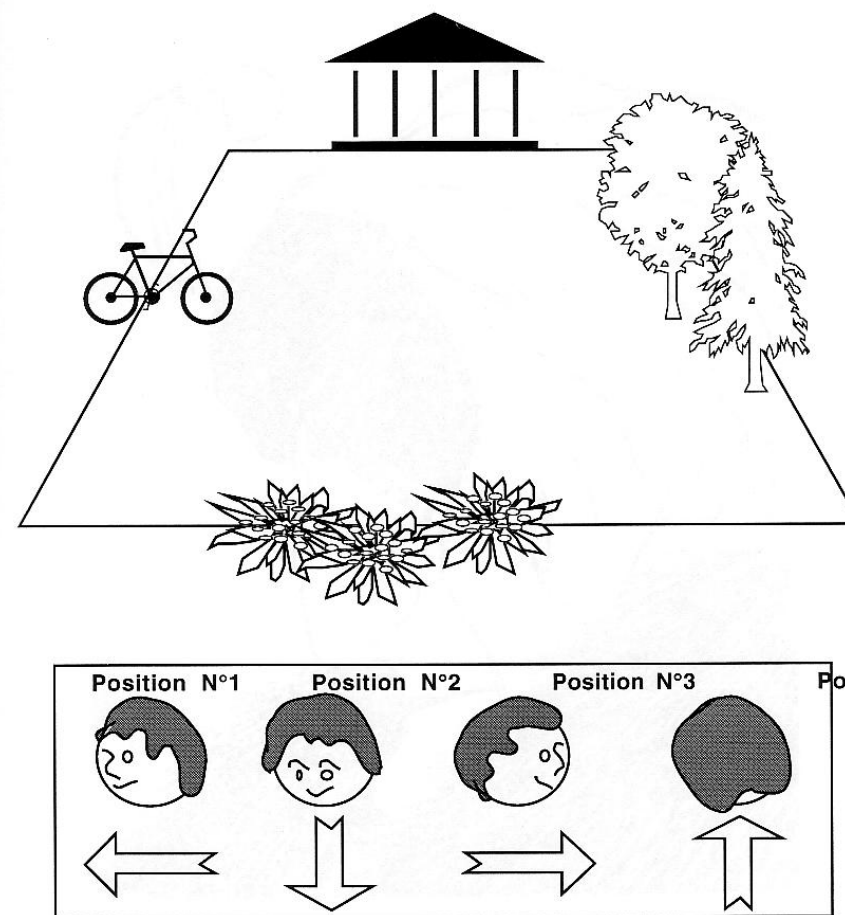


La P.E.I

- ◆ **But** : Prise de conscience de l'existence de points de vue différents.
- ◆ **Matériel** : Un carré comportant sur ces quatre bords, une maison, un banc, un parterre de fleurs et un arbre (soit en grand soit en format A4). Il est possible aussi de prendre des repères fixes dans la salle où l'on se trouve (cf. cheminée, armoire, porte, etc.)
- ◆ **Déroulement** : Placer quatre participants (ou groupe de participants) sur chaque espace. Puis poser des questions précises comme qui se trouve à droite de la maison? etc.. Faire naître la discussion et expliciter pourquoi il existe des réponses différentes.
- ◆ **Intérêt du jeu** : Chacun, comme dans le jeu du 6 et du 9, vont

découvrir la vulnérabilité d'une réponse et les remises en question de chaque point de vue. Chacun pourra alors tenter de développer cet esprit critique face à des émissions de télévision, des documentaires, des débats, des faits, etc. Cette prise de conscience permet de décrypter des messages, de les analyser en prenant le recul nécessaire pour cerner les différents regards que l'on peut y porter.

◆ **Durée** : Cinq à dix minutes.

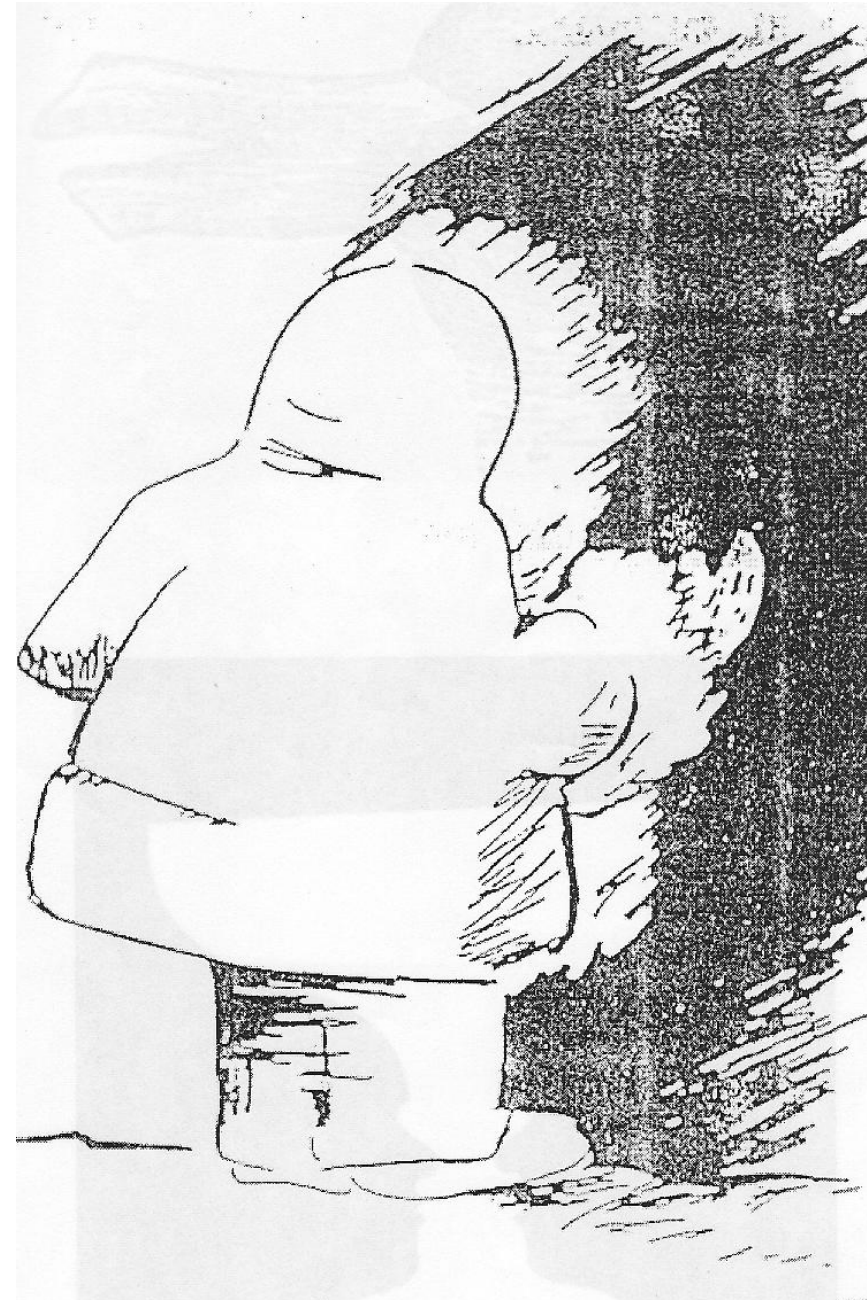


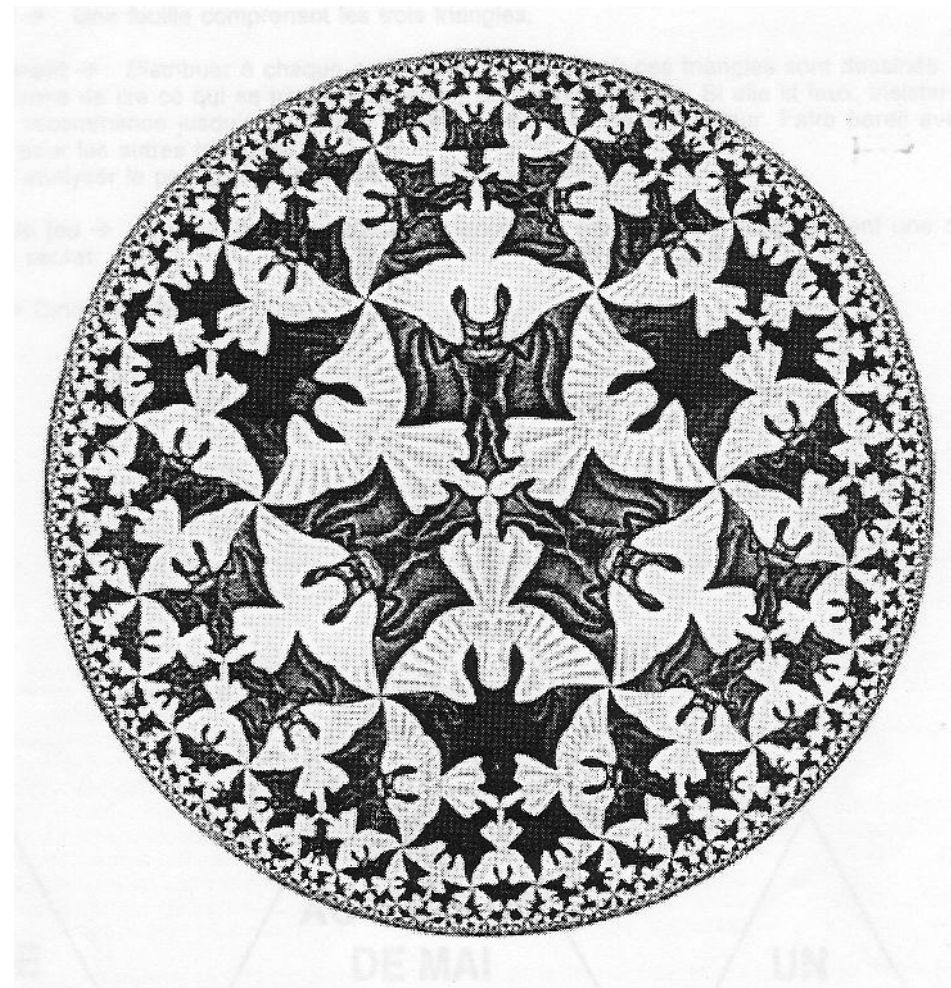
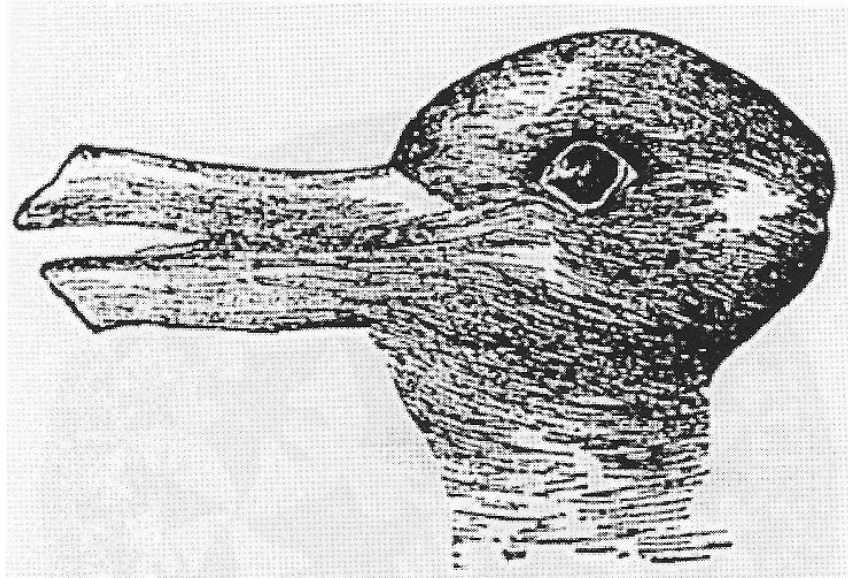
Les illusions d'optique

- ◆ **But** : Prise de conscience de regards différents.
- ◆ **Matériel** : Différentes photocopies illustrant ces illusions d'optique et toutes celles que les participants connaissent.
- ◆ **Déroulement** : Faire voir les différentes images montrant des

illusions d'optique au groupe entier et demander ce que chacun voit. Comparer les réponses et tenter de faire voir ce que chacun n'a pas vu. Discuter et analyser.

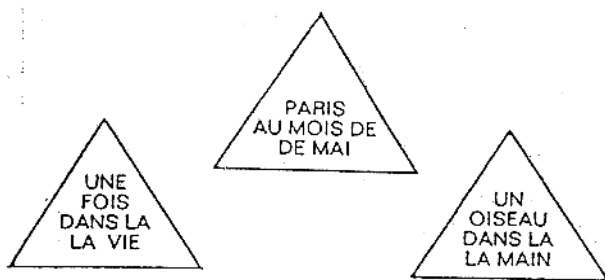
- ◆ **Intérêt du jeu :** Chacun peut se rendre compte que parfois un aspect des choses est caché et que son regard ne peut tout percevoir. Il faut donc porter une attention très grande à toutes choses et ne pas réagir impulsivement et simplement après une première impression. Dans de nombreuses situations, il est souvent préférable "d'y regarder à deux fois".
- ◆ **Durée :** Deux minutes par dessins.





Les triangles

- ◆ **But** : Apprendre à mieux regarder.
- ◆ **Matériel** : Une feuille comprenant les trois triangles.
- ◆ **Déroulement** : Distribuer à chaque participant une feuille où ces triangles sont dessinés. Demander à une personne de lire ce qui se trouve à l'intérieur du premier triangle. Si sa réponse ne correspond pas à ce qui est véritablement écrit, insister et demander qu'elle recommence jusqu'à ce qu'elle prenne conscience de son erreur. Faire pareil avec d'autres personnes pour les autres triangles. Discuter et analyser le pourquoi de l'obstination et des erreurs.
- ◆ **Intérêt du jeu** : Chacun peut prendre conscience qu'il faut regarder attentivement une chose pour percer son « secret ».
- ◆ **Durée** : Cinq minutes.



Le Rêve éveillé

- ◆ **But** : Se mettre à la place de l'autre. Prise de conscience des problèmes de pouvoirs et des rapports entre les individus.
- ◆ **Matériel** : Le texte "Conte du chat et de la souris" et de

l'espace pour pouvoir s'allonger ou se mettre à l'aise.

- ◆ **Déroulement** : L'animateur demande à tout le monde de s'installer confortablement sur une chaise, de s'allonger par terre et de se mettre à l'aise. Ensuite chacun ferme les yeux et écoute l'histoire que l'animateur va raconter et tente d'imaginer ce qui se passe. Cette histoire est à lire lentement mais avec animation; il faut marquer de longues pauses après chaque section de façon à laisser aux personnes le temps de "ressentir" une situation. A la fin de l'exercice, demander à chacun ce qu'il a imaginé, la manière dont il s'est comporté, ce qu'il a ressenti, etc.
- ◆ **Intérêt du jeu** : Chaque personne tente de se mettre dans la peau de l'autre. Cela permet de prendre conscience que l'autre se situe différemment et qu'il est bon de prendre en compte sa réalité.
- ◆ **Durée** : Vingt minutes au moins.

Conte du chat et de la souris

“Fermez les yeux et imaginez que vous quittez cette salle et marchez sur un long trottoir. Vous arrivez devant une vieille maison abandonnée. Vous voilà dans l'allée qui y mène; vous montez les marches conduisant à la porte d'entrée. Vous poussez la porte qui s'ouvre en grinçant. Vous entrez et parcourez du regard l'intérieur d'une pièce sombre et vide.

1. *Tout à coup vous êtes envahi d'une étrange sensation. Votre corps commence à frissonner et à trembler. Vous sentez que vous rapetissez de plus en plus. Vous n'arrivez plus à présent qu'à la hauteur du rebord de la fenêtre. Vous continuez à vous amenuiser au point que le plafond vous paraît maintenant très loin, très haut. Vous n'avez plus que la taille d'un livre et continuez à rapetisser.*
2. *Vous remarquez alors que vous changez de forme. Votre nez s'allonge de plus en plus et des poils couvrent votre corps. A*

présent vous êtes à quatre pattes et vous comprenez que vous êtes métamorphosé en souris.

3. Regardez autour de vous, de votre position de souris. Vous êtes assis à une extrémité de la pièce. Puis vous voyez la porte bouger légèrement.

4. Entre un chat. Il s'assied et regarde autour de lui très lentement, l'air indifférent. Il se lève et avance tranquillement dans la pièce. Vous restez immobile, pétrifié. Vous entendez votre cœur battre; votre respiration devient saccadée. Vous regardez le chat.

5. Il vient de vous voir et se dirige vers vous. Il s'approche on ne peut plus lentement. Puis il s'arrête devant vous et s'accroupit. Qu'éprouvez-vous? En cet instant précis, quels choix s'offrent à vous?

Que décidez-vous de faire? Très long silence.

6. Juste au moment où le chat s'apprête à s'élancer sur vous, son corps et le vôtre commencent à trembler. Vous sentez que vous vous transformez de nouveau. Cette fois-ci, vous grandissez. Le chat lui, paraît devenir plus petit, et il change de forme. Le voilà qu'il a la même taille que vous, ... et voilà qu'il est déjà plus petit. Très long silence.

7. Le chat se transforme en souris et vous êtes devenu un chat. Comment vous sentez-vous maintenant que vous êtes plus grand et que vous n'êtes plus traqué? Comment la souris vous apparaît-elle? savez-vous ce que la souris éprouve? Et vous, qu'éprouvez-vous maintenant? Décidez de ce que vous allez faire et faites-le... Comment vous sentez-vous à présent?

8. Voilà que cela recommence. La métamorphose. Vous grandissez de plus en plus. Vous avez presque retrouvé votre taille. Et maintenant, vous êtes redevenu vous-même. Vous sortez de la maison abandonnée et revenez à l'école dans cette classe. Vous ouvrez les yeux et regardez autour de vous."

Tiré de : "Des portes s'ouvrent" de Pierre et Betty COLET

(Université de Paix de Namur).

La marionnette à deux faces

- ◆ **But** : Prise de conscience de visions, de regards différents.
- ◆ **Matériel** : Une marionnette à deux faces (l'une très différente de l'autre, par rapport aux couleurs, par exemple) Papiers / Crayons.
- ◆ **Déroulement** : Le groupe est divisé en deux - les deux sous-groupes sont assis face à face, une table au milieu les sépare. Ils sont disposés ainsi de sorte que leur vision de la marionnette soit complètement différente. Chacun reçoit papier et crayons. Les participants ferment les yeux. Entre-temps, la marionnette est exposée de telle sorte que chaque sous-groupe ne voie qu'une de ses faces. Un certain temps est laissé aux participants pour dessiner ce qu'ils voient (de la marionnette). Confrontation des dessins des deux sous-groupes. Discussion. Faire en sorte que les gens soient suffisamment piqués par la curiosité pour aller voir de l'autre côté.
- ◆ **Intérêt du jeu** : Prise de conscience de la face cachée des choses. Ce jeu pousse les participants à aller voir l'autre côté des choses, l'envers de leur réalité.
- ◆ **Durée** : Laisser cinq minutes à chacun pour reproduire la marionnette puis entamer la discussion.

La Boîte en plastique

- ◆ **But** : Prise de conscience de visions, de regards différents.
- ◆ **Matériel** : Une boîte en plastique transparent avec couvercle en couleur, de forme rectangulaire. Papiers / Crayons.
- ◆ **Déroulement** : Le groupe est divisé en deux (sous-groupe A et

sous-groupe B). Les deux parties du groupe sont assises l'une à côté de l'autre (cf. schéma) :

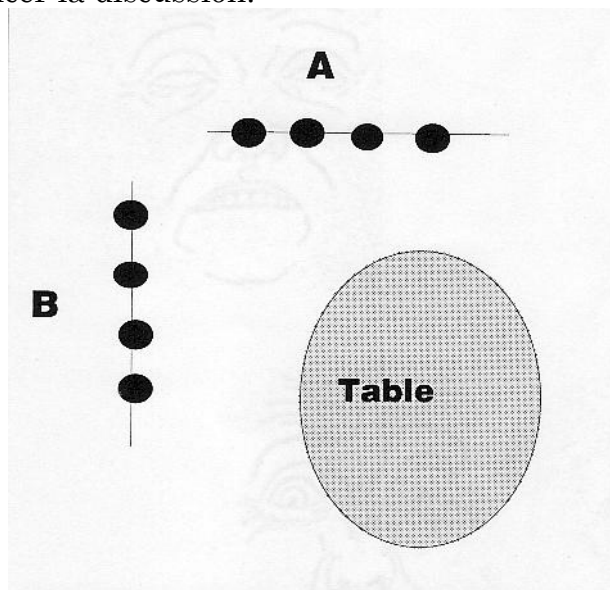
Les participants ferment les yeux. Entre-temps, la boîte en plastique est posée sur la table de manière à ce que la vision des deux groupes soit pour le même objet totalement différente.

Un certains temps est laissé aux participants pour dessiner ce qu'ils voient (de la boîte).

Confrontation des dessins des deux sous-groupes.
Discussion.

♦ **Intérêt du jeu** : Voir jeu "La Marionnette à Deux Faces".

♦ **Durée** : Laisser cinq minutes pour reproduire l'objet puis lancer la discussion.



Les lions et les gazelles

♦ **But** : Prise de conscience de positionnements différents ; se mettre à la place de l'autre.

♦ **Matériel** : Rien si ce n'est de l'espace.

***Déroulement** : Le groupe est divisé en deux (sous-groupe A et sous-groupe B). Les uns sont les gazelles, les autres sont les lions. Au signal de départ, les lions essaient d'attraper les gazelles ; au deuxième signal, (2 à 3 minutes plus tard) les rôles sont inversés. A la fin de l'exercice, discussion en grand groupe sur les stratégies utilisées dans les deux cas, les sentiments face à la gazelle et au lion.

♦ **Intérêt du jeu** : Permettre à chacun de se mettre à la place de l'autre, de prendre la place de « l'attaqué » et de « l'attaquant ».

♦ **Durée** : 10 minutes pour l'exercice et 10 pour la discussion.

La statue et le sculpteur

♦ **But** : Prise de conscience des différentes facettes des émotions.

♦ **Matériel** : Rien.

♦ **Déroulement** : Se mettre deux par deux, l'un en face de l'autre. L'un sera statue, l'autre sculpteur. L'animateur donne une émotion que chaque sculpteur devra reproduire sur sa statue. Une fois l'exercice terminé, exposer les difficultés rencontrées, autant à se faire modeler qu'à modeler.

Il serait bien de pouvoir photographier ou filmer les statues (polaroid ou vidéo) pour pouvoir comparer les différentes sculptures et mises en scène.

Ensuite changer les rôles et donner d'autres exemples

d'émotions.

- ◆ **Intérêt du jeu** : Cet exercice permet le toucher et non plus uniquement l'ouïe et la vue. Une cohérence et une grande confiance sont nécessaires pour parvenir à ses fins.
- ◆ **Durée** : Trois à cinq minutes par émotions et cinq à dix minutes de discussion.

Histoire à 4 voix

- ◆ **But** : Prise de conscience de la représentation que chacun a d'une même situation.
- ◆ **Matériel** : Photocopie de chacune des voix de l'ouvrage Histoire à 4 voix de.
- ◆ **Déroulement** : Partager le groupe en 4 sous-groupes. Distribuer à chaque groupe la copie d'une des voix en leur demandant de présenter l'histoire qu'ils ont lue à l'ensemble du groupe après concertation. Retour en grand groupe. Chaque groupe présente sa voix et l'animateur reprend les données factuelles afin de pouvoir construire l'histoire en entier.
- ◆ **Intérêt du jeu** : Cet exercice permet un échange en petit groupe et une négociation pour être d'accord sur ce qui sera transmis. Il permet également une prise de conscience de l'importance de connaître le point de vue de chaque partie pour véritablement comprendre l'histoire..
- ◆ **Durée** : cinq minutes en sous-groupe et 15 minutes de présentation et d'échanges.

Présentation d'un objet

- ◆ **But** : Prise de conscience de visions, de regards différents.
- ◆ **Matériel** : Un objet, des feuilles.
- ◆ **Déroulement** : Partager le groupe en sous-groupe. Poser l'objet au centre de la pièce et demander à chaque groupe de décrire l'objet.
Le sous-groupe numéro 1 est constitué de scientifiques.
Le sous-groupe numéro 2 est constitué de vendeurs.
Le sous-groupe numéro 3 est constitué de cinéaste.
Le sous-groupe numéro 4 est constitué d'enseignants.
Ensuite chaque sous-groupe présente sa description.
- ◆ **Intérêt du jeu** : représentations différentes que l'on peut avoir d'un même objet en fonction de la place que l'on occupe. Cet exercice demande également une bonne entente au sein du groupe pour pouvoir avancer.
- ◆ **Durée** : 15 minutes pour préparer le descriptif et 15 à 20 minutes de présentation et d'échanges.

♥ THÈME 4 L'Écoute

Nous voulons ici faire prendre conscience des distorsions possible dans l'écoute, de sa propre manière d'écouter, d'être à l'écoute.

Il s'agit donc de sensibiliser chacun à l'écoute et à l'attention, de permettre à tous d'écouter, d'être écouté et entendu.

Ce thème est découpé en deux sous-chapitres : l'écoute verbale et l'écoute non verbale ; deux outils importants utilisés en médiation.

Ce travail d'écoute ne va pas sans le retour, la reformulation à faire du message entendu.

ÉCOUTE VERBALE

Introduire ce thème par la phrase de François GARAGNON et en débattre permet de se poser des questions quant à ce qui est véritablement compris et entendu.

« Entre ce que je pense,
Ce que je veux dire,
Ce que je crois dire,
Ce que je dis,
Ce que vous voulez entendre,
Ce que vous entendez,
Ce que vous croyez comprendre,
Ce que vous voulez comprendre,
Et ce que vous comprenez,
Il y a au moins 9 possibilités
De ne pas s'entendre. »

La Sculpture Vivante

♥ **But** : Reproduire une posture.

♥ **Matériel** : Des foulards.

♥ **Déroulement** : Former un cercle, les yeux bandés. Un volontaire, qui n'a pas les yeux bandés, se place au milieu du cercle. Il prend une posture de son choix, se transforme en statue.

Un participant intervient alors et décrit progressivement cette posture. Suivant ses indications, les autres tentent de la réaliser. Une fois le tableau figé, l'animateur enlève les bandeaux. On peut alors contempler l'exactitude (et plus souvent la différence) des reproductions par rapport à l'original.

Si le groupe n'est pas trop important, faire en sorte que chacun puisse être statue et celui qui décrit.

♥ **Intérêt du jeu** : Chacun peut prendre conscience de sa façon d'interpréter des discours, des explications. Il est important aussi de prendre conscience que l'inexactitude de la reproduction peut venir soit d'une description erronée, imprécise du "conteur", soit d'une mauvaise interprétation.

♥ **Durée** : 2-3 minutes par statue; 10-15 minutes de discussion.

Les figures géométriques

♥ **But** : Prise de conscience des difficultés d'écoute et d'attention ainsi que des différents types de questions qu'il est possible de poser pour avancer.

♥ **Matériel** : Papiers et crayons ainsi que les modèles.

♥ **Déroulement** : Par groupe de deux (A et B). Chaque personne

se trouve dos à dos. A détient un modèle de formes géométriques qu'il doit faire dessiner à B. Ce dernier n'a, dans un premier temps (pour les trois premières figures), pas le droit de poser des questions ou de demander des précisions. Tout se fait en silence et sans la possibilité, bien sûr de voir ce que fait ou détient son acolyte.

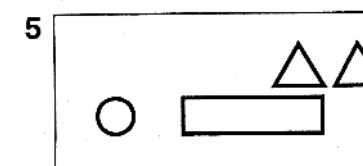
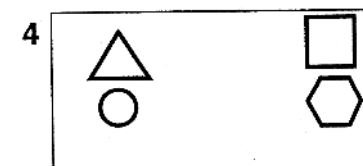
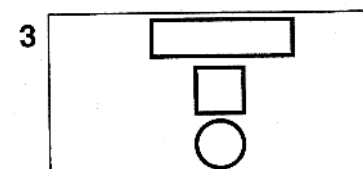
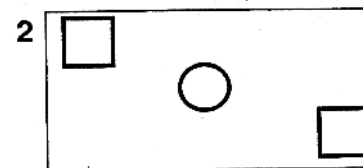
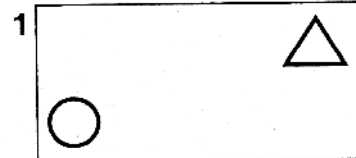
Pour les deux dernières figures, on inverse les rôles. A dessine et B décrit. Pendant cette phase de jeu, le dessinateur (A) a le droit de demander des précisions à celui qui décrit, mais on continue à ne pas voir ce qui se fait et ce qui se tient.

A la fin de l'exercice, comparer les résultats et discuter en groupe.

♥**Intérêt du jeu** : En testant ce jeu, les participants vont devoir modifier leur stratégie de dessin ou de description et la penser du point de vue du dessinateur afin qu'il y ait un maximum de réussite. De même le dessinateur devra s'ingénier à trouver les questions efficaces et pointues pour parvenir au but escompté. Confiance et connivence sont nécessaires à une communication efficiente.

***Durée** : Dix à quinze minutes.

Décrivez verbalement (à votre voisin)



PLIEZ

La Vieille Paysanne

- ♥ **But** : Prise de conscience des déformations, des distorsions qu'un événement peut prendre.
- ♥ **Matériel** : Un enregistreur et une histoire courte et plus ou moins compliquée. On peut utiliser aussi certains faits-divers racontés dans les journaux par exemple.
- ♥ **Déroulement** : Travail en groupe (soit en deux groupes soit le groupe en entier). Il faut, pour cet exercice, deux animateurs dans deux salles distinctes. L'ensemble du groupe, sauf une personne sort de la salle en compagnie d'un animateur.

L'autre animateur lit un texte assez court à cette personne, qui ne peut pas poser de questions. On fait entrer un nouveau participant dans la salle et la première personne restitue ce qu'elle a retenu de l'histoire contée. Durant cette transmission, on enregistre chacune des histoires retransmises. Reconduction de l'opération avec un troisième, et ainsi de suite jusqu'au dernier participant. Au fur et à mesure, les personnes qui ont transmis le message s'assoient dans la salle et assistent en auditeurs silencieux au déroulement total de la procédure de transmission. Le dernier participant retransmet à tout le groupe ce qu'il a retenu de l'histoire. La transmission de l'histoire peut aussi se faire en privé, sans la présence des auditeurs.

Une fois l'exercice terminé, il est possible soit de proposer une autre histoire ou qu'un participant propose d'en raconter une et recommencer le processus.

- ♥ **Intérêt du jeu** : Le fait d'enregistrer les différentes "retranscriptions" de l'information permet de garder une preuve tangible et d'y travailler. Découvrir d'où vient les erreurs, pourquoi telle ou telle personne a

omis telle ou telle chose. Ce support amène à la discussion, à la remise en question de l'écoute et de l'attention.

- ♥ **Durée** : Varie en fonction du nombre de participants.

Texte :

"Une vieille paysanne âgée de 54 ans, la Veuve Mouillet, qui habitait une petite maison sur la route déserte des Récollets, avait conduit son troupeau aux champs. Pendant quelle faisait de l'herbe, une vipère, cachée derrière des fagots, s'élança sur elle et la mordit à plusieurs reprises au poignet. La pauvre femme en est morte."

Kévin

- ♥ **But** : Prise de consciences des inductions que chacun fait face à des données exactes.
- ♥ **Matériel** : Une histoire et une feuille contenant les questions par participant; crayons.
- ♥ **Déroulement** : Lire aux élèves le texte puis leur demander de répondre aux différentes questions. Certaines réponses sont exactes, d'autres fausses. Le troisième type de réponse fait référence à des questions auxquelles on ne peut pas répondre si l'on se fie uniquement au texte, faute d'éléments suffisants. A eux de faire leur choix. Discuter ensuite en groupe des réponses trouvées.
- ♥ **Intérêt du jeu** : Chacun peut alors prendre conscience de l'ambiguïté des discours et des conclusions que l'on en tire. Une mise en commun permet aussi de comprendre quels sont les mécanismes que nous utilisons pour trier les informations.
- ♥ **Durée** : Dix minutes.

Histoire de Kévin :

La pendule marque huit heures cinquante-cinq. Kévin arrive

fatigué à l'école, cinq minutes avant le début des cours : il a dû attendre son bus. il rentre en classe et s'assied à côté de Sylvain. Il en profite pour lui raconter sa dispute avec ses parents, la veille au soir. Ses parents l'ont menacé de le priver de foot s'il n'améliorait pas sa moyenne. Sylvain le rassure : d'après lui, les parents menacent souvent mais punissent rarement.'

Les questions traitant du texte de Kevin :			
	Vrai	Faux	
L'école commence à neuf heures			
La veille Kevin s'est disputé avec ses parents			
Kevin arrive en retard en cours			
Il y avait grève de bus			
La scène se passe au mois de mars			
Kevin a regardé la télévision la veille au soir			
Kevin fait du foot			
Sylvain est le meilleur ami de Kevin			
Kevin risque de redoubler			
Les parents de Sylvain sont moins sévères que ceux de Kevin*			
*Possibilités d'imaginer d'autres questions "ambiguës"			

L'étoile de l'écoute

- ♥ **But** : Travailler l'écoute en médiation façon « laboratoire »
- ♥ **Matériel** : Rien.
- ♥ **Déroulement** : Mettre le même nombre de chaise que de participant en demi-cercle et une chaise face au demi-cercle. Un participant volontaire se met face au groupe et a comme travail d'écouter une histoire racontée par

un de ses collègues (une histoire qui touche, gaie ou triste). Ensuite il reformule dans un premier temps les faits, demande l'accord de la personne qui a raconté son histoire et dans un second temps reformule les sentiments (demande d'accord).

- ♥ **Intérêt du jeu** : Cet exercice permet à chacun de décortiquer une histoire, de travailler autour de ce qui est un sentiment, ce qui est de l'interprétation, de la curiosité, du jugement. Ca permet un travail d'écoute pure.
- ♥ **Durée** : Comptez 10 minutes par histoire. Souvent cet exercice prend du temps ; mais il est nécessaire pour bien décortiquer tous les mécanismes présents lors d'une écoute en médiation.

Faits et sentiments

- ♥ **But** : Apprendre à différencier, dans un discours ce qui découle des faits et ce qui est de l'ordre des sentiments.
- ♥ **Matériel** : Rien.
- ♥ **Déroulement** : Les participants se retrouvent par groupe de trois, chaque groupe dans un endroit "isolé" (dans la mesure du possible). L'un des participants expose un conflit qu'il vit actuellement (de n'importe quel ordre), les deux autres doivent retransmettre ce qu'ils ont entendu, l'un en exposant uniquement les faits et l'autre en ne faisant ressortir que les sentiments. Chaque participant passe par les différents "rôles".
- ♥ **Intérêt du jeu** : Cet exercice permet l'apprentissage d'une écoute spécifique, différenciée. Savoir séparer faits et sentiments permettra, en médiation, à décentrer les discours, à les éloigner des faits, du conflit en tant que tel pour se diriger vers l'humain.
- ♥ **Durée** : Dix minutes par situation de conflit.

"Je sens / j'ai senti"

- ♥ **But** : Apprendre à exprimer le senti, les sentiments.
- ♥ **Matériel** : Dix à vingt objets différents sans grande connotation (par exemple des cailloux, des coquillages, des feuilles...).
- ♥ **Déroulement** : Parmi les participants, en choisir (par exemple) 5 qui s'expriment (A), 5 qui écoutent (B) et 3 qui observent (C). Disposer chaque groupe d'un même côté d'une table.

Chaque personne du groupe A choisit un des objets qui sont exposés sur la table. Puis, à tour de rôle, ils expriment leur ressenti, sans langue de bois. Ce qui signifie qu'ils ne doivent pas simplement décrire l'objet choisi en long et en large, mais bien exprimer ce qu'ils ressentent par rapport à cet objet. Ils utiliseront pour cela l'expression "Je sens".

B écoutent, sans prendre de note, et retransmettent - une fois que tous les A ont parlé- ce qu'ils ont senti par rapport aux différents discours (tous les B s'expriment sur le premier A, puis sur le deuxième A et ainsi de suite). Ils utilisent l'expression "J'ai senti".

Les observateurs notent les points essentiels et interviennent après la prise de parole des B sur un A. Les A ont la possibilité de dire ce qu'ils ressentent par rapport aux retransmissions des B.

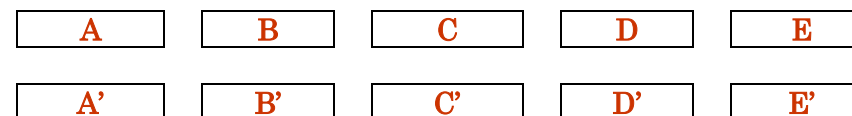
- ♥ **Intérêt du jeu** : Cet exercice permet l'apprentissage d'une écoute spécifique, différenciée. Il permet aussi de noter ce que ressent chaque personne au-delà des mots et ce que j'ai ressenti par rapport à l'autre. Le travail se fait au niveau des sentiments et non plus des faits.
- ♥ **Durée** : Compter trois-quart d'heure, une heure (voire plus) pour cet exercice. Il faut prendre le temps d'entendre et de ressentir.

Ecouter c'est l'Aventure... avec Titeuf

- ♦ **But** : Réfléchir à la signification de l'écoute.
- ♦ **Matériel** : l'ouvrage de Rosette POLETTI et ZEP agrandi sur feuille A4 et plastifié ; édition la Main Tendue, 1996.
- ♦ **Déroulement** : En grand groupe, l'animateur présente différentes pages de l'ouvrage (qu'il aura choisies en fonction de ce qu'il souhaite transmettre) et les commente en les montrant aux participants.
- ♦ **Intérêt du jeu** : Cet exercice permet de prendre le temps et de réfléchir à ce que peut signifier « écouter ».
- ♦ **Durée** : Compter 20 à 30 minutes en fonction du nombre de pages choisies, des questions et interventions du groupe.

L'autoroute de l'écoute

- ♥ **But** : Travailler l'écoute en médiation façon « laboratoire »
- ♥ **Matériel** : des chaises.
- ♥ **Déroulement** : Mettre le même nombre de chaise que de participant sur deux lignes, face à face.



L'animateur définit la ligne qui devra raconter une « histoire » et celle qui devra écouter. Il donnera un thème (cf. thèmes possibles plus bas). A (et B et C... toute les personnes sur la même ligne) devra parler à partir de ce thème pendant 2 minutes pendant que A'

(B' et C'...les personnes qu'elles ont en face d'elles) écoutera et au top donné par l'animateur reformulera faits et sentiments qu'elle a entendu en 30 secondes.

Ensuite les personnes sur la ligne des A, B, C... se décalent d'une place. L'animateur propose un autre thème. A sera entendu par B', B par C' ... E par A'.

Une fois que tous les participants de la ligne des A ont rencontré toutes les personnes de la ligne A', les rôles sont inversés et c'est aux personnes de la ligne A' de raconter et à celles de A de reformuler. L'animateur est garant du temps.

Si le nombre n'est pas pairs, prévoir un observateur.

♥**Intérêt du jeu** : Cet exercice permet à chacun d'expérimenter la reformulation rapide avec des interférences d'une histoire ou d'une émotion. Cela permet également de mettre le doigt sur ce dont on a besoin pour être véritablement dans l'écoute et des stratégies mises en place pour pouvoir écouter malgré les conditions difficiles.

♥**Durée** : En fonction du nombre de participants.

Exemples de thèmes :

Nota : il est important de choisir les thèmes en fonction du groupe et de son implication dans la formation. Cet exercice est à rendre léger si l'animateur sent le groupe peut enclin à partager ou à aller plus loind dans l'exposition des sentiments.

Un rêve que vous avez et comment vous allez le réaliser
 Une peur que vous avez eue et comment vous êtes parvenu à la dépasser
 Une joie que vous avez eue et comment vous avez pu l'exprimer
 Une honte que vous avez eue et comment vous êtes parvenu à la dépasser
 La fois où vous ne vous êtes pas senti reconnu et comment vous avez pu le dire

Une grande tristesse que vous avez eue et comment vous avez pu la dépasser

Une colère que vous avez eue et comment vous avez pu l'exprimer

Un moment de votre vie qui vous a fait le plus rire et pourquoi

Une fois où vous vous êtes senti nié et comment vous avez pu l'exprimer

...

ECOUTE NON VERBALE

Prendre conscience de son corps et de ce qu'il transmet, être attentif à ce que l'autre dit sans mots juste avec ses attitudes et sa gestuelle, tel est l'objectif d'apprentissage de ce thème.

Le miroir

♥**But** : Connaissance de soi et de l'autre. Prise de contact non verbale.

♥**Matériel** : Rien. De l'espace.

♥**Déroulement** : Se mettre par deux, l'un en face de l'autre. Ce jeu se fait en trois phase : tout d'abord, A est miroir (reproduit les gestes de B), puis B devient miroir, et pour finir, A et B "travaillent" en harmonie.

♥**Intérêt du jeu** : Ce jeu permet l'attention, la concentration et aussi une certaine connivence entre les participants. Il permet également un travail autour de l'empathie.

♥**Durée** : Comptez trois à quatre minutes par étape.

La distance

♥**But** : Prise de connaissance des lieux, de soi et de l'autre.

♥**Matériel** : Rien; de l'espace.

- ♥ **Déroulement** : Par deux, chaque participant se place l'un en face de l'autre, à une distance respectable. Nommons-les A et B. Dans un premier temps, A se rapproche de B en le fixant dans les yeux. Il s'arrête lorsqu'il sent qu'il ne peut plus aller plus loin. Il s'arrête quelques secondes et reprend sa place. Ensuite c'est à B de faire le même exercice. Dans un troisième temps, A et B se rapprochent en même temps et stoppent lorsqu'ils le sentent.
- ♥ **Intérêt du jeu** : Ce jeu permet de prendre conscience de ses limites, des barrières que chacun se pose face à une personne inconnue ou non. Il permet également l'apprentissage du stop.
- ♥ **Durée** : Comptez une à deux minutes par trajet.

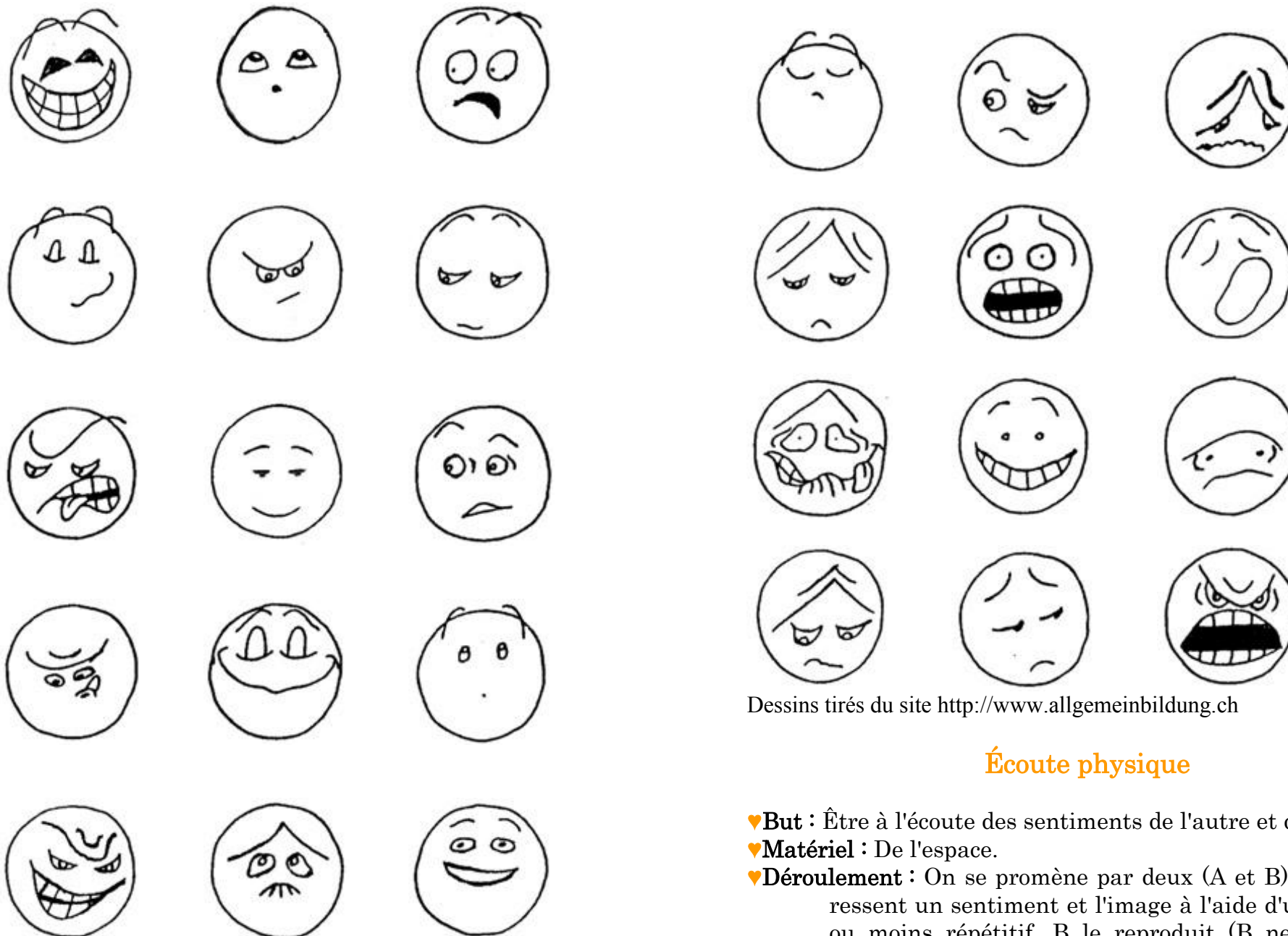
Le Tuteur

- ♥ **But** : Avoir une écoute de l'autre et un projet sur l'autre.
- ♥ **Matériel** : Des stylos (un pour deux participants).
- ♥ **Déroulement** : Par deux, les participants (A et B) se promènent dans la salle. Ils ont un lien fin et instable : un stylo tenu par leur index. Ils ne doivent pas le faire tomber. Chacun a un projet pour l'autre (le faire s'asseoir, le faire aller à tel ou tel endroit, etc.) et doit le lui faire réaliser. Tout se passe en silence et à l'aide de pression de l'index sur le stylo. Discuter ensuite des difficultés ou facilités de suivre ou de faire suivre un projet.
- ♥ **Intérêt du jeu** : On travaille ici sur l'écoute de l'autre et de soi au travers du physique, du toucher.
- ♥ **Durée** : Cinq à dix minutes.

Smileys

- ♥ **But** : Mettre un nom sur des émotions.
- ♥ **Matériel** : Une feuille comprenant diverse figures exprimant différentes émotions, différents sentiments (cf. les dessins tirés du site : <http://www.allgemeinbildung.ch>); un dictionnaire; papier et crayons.
- ♥ **Déroulement** : Distribuer à chacun un exemplaire des figures et leur demander d'écrire l'émotion que chacune représente. Ils peuvent s'aider d'un dictionnaire. Une fois l'exercice terminé faire une mise en commun des nouveaux termes de vocabulaire découverts. Cet exercice peut se faire entièrement en groupe et par oral.
- ♥ **Intérêt du jeu** : Cet exercice permet de mettre un nom sur une émotion, de la statufier, de la reconnaître, de s'y familiariser. La mise en commun en groupe amène aussi à des prises de conscience de comment l'autre définit une émotion (cf. points de vue différents). Le vocabulaire autour des émotions peut se densifier.
- ♥ **Durée** : Trente minutes environ.





Dessins tirés du site <http://www.allgemeinbildung.ch>

Écoute physique

- ♥ **But** : Être à l'écoute des sentiments de l'autre et des siens.
- ♥ **Matériel** : De l'espace.
- ♥ **Déroulement** : On se promène par deux (A et B). B suit A. A ressent un sentiment et l'image à l'aide d'un geste plus ou moins répétitif. B le reproduit (B ne voit pas le

visage de A, il se trouve toujours derrière lui). Après un certain temps, A change de sentiment et de geste. Puis c'est au tour de B de ressentir et d'agir et de A de reproduire.

♥ **Intérêt du jeu** : Ce jeu permet de tester son écoute de manière physique. Mais il permet aussi de prendre conscience de la difficulté à exprimer ses sentiments et de la plus grande facilité à refléter un sentiment

♥ **Durée** : Quatre minutes par geste.

Manichéisme

♥ **But** : Expérimenter l'expression de ses sentiments, des sensations. Être à l'écoute de ce l'on ressent face à des concepts et à ce que l'on met derrière ces mots.

♥ **Matériel** : De l'espace.

♥ **Déroulement** : Chaque participant se promène dans la salle. L'animateur demande à chacun de "créer", "d'imager" l'un des deux termes qu'il donne : chaud-froid ; léger-lourd ; opprimé-oppresseur ; gagnant-perdant. Tout se fait en silence.

♥ **Intérêt du jeu** : Ce jeu permet de prendre conscience de nos facultés à retraduire un sentiment, et de la manière dont on se situe face à ces antagonismes.

♥ **Durée** : Deux à trois minutes par sentiment, par sensation.

Mimiques

♥ **But** : Décryptage de la communication non verbale.

♥ **Matériel** Rien.

♥ **Déroulement** : Les animateurs présentent aux participants une scène particulière d'écoute: quelqu'un venant

demander de l'aide à son ami, un conseil à un professeur, etc.

Pendant leur jeu, ils essaient d'exprimer différentes "figures" d'attention, des attitudes diverses; passant du regard au ciel, au bâillement à l'attention soutenue, etc. Les participants doivent décrypter les moments de moindre écoute ou non. Analyse en groupe et essai dans des situations diverses.

♥ **Intérêt du jeu** : Chacun peut affiner son écoute et son attention et prendre conscience de ses propres stratégies de communication. Tout se fait sur le mode de la discussion, de la communication.

♥ **Durée** : Saynètes : cinq minutes ; évaluation : quinze minutes.

DEUXIÈME PARTIE

La formation à la médiation³

Dans cette deuxième partie, nous n'allons pas exposer un grand nombre d'exercices ou de jeux. L'apprentissage de la médiation se fait surtout à l'aide de mises en situation. Rien de mieux qu'une situation concrète pour exercer les diverses qualités requises à un bon médiateur.

Techniques de médiation

La médiation se doit d'être stricte et rigide, comme une colonne vertébrale pour permettre aux parties en conflit liberté, créativité, imprévu.

Le rythme d'une médiation, ses différentes étapes sont à respecter afin de permettre aux participants d'entrer véritablement dans la thématique.

On tentera, tout au long de la médiation, de permettre aux médiateurs de quitter leurs habitudes de communication. Cette rigidité, ce « cadrage » les y autorisera.

Le médiateur, en tentant de changer le niveau de perception de la relation, travaillera dans le ressenti et non plus uniquement dans la réflexion. Il s'éloignera du conflit, pour se pencher sur l'humain, la personne à part entière ; il ramènera ainsi le dialogue au niveau de l'être et non plus simplement au niveau des faits. On passera donc de l'étiquette à l'homme.

³ Les explications données des techniques de médiation, de ses différentes étapes ainsi que sa définition sont tirées des formations que S.C.B a suivies à Genève (AsMéd-GE) et à Paris (CMFM). Plusieurs ouvrages traitent de ces différents aspects.

Étapes de la médiation

Une médiation se déroule, en règle générale, en trois temps distincts (parfois quatre). Jacqueline MORINEAU dans son ouvrage « l'esprit de la médiation » les compare à l'organisation d'une tragédie grecque.

Premièrement c'est le temps de l'accueil, celui de la THEORIA. C'est le moment où les règles sont fixées (parler sans se couper la parole, respecter l'autre et sa parole pour être respecté) et le déroulement de la séance présenté. Dans cet espace, chaque partie pourra exposer la situation en toute liberté et le médiateur fera un résumé de chaque exposition afin d'être sûr d'avoir bien entendu ce qui a été dit.

Deuxièmement, la parole est laissée aux parties. C'est "l'affrontement", le temps de la CRISIS durant lequel le médiateur envoie des miroirs afin de reconnaître la souffrance pour permettre l'évolution, l'ouverture. Il essaie aussi, au travers de questions courtes et ouvertes d'amener les médiateurs loin du conflit, dans leur individualité, dans leur humanité.

Troisièmement, c'est le temps de la clarification des choses, celui de la CATHARSIS, la libération en quelques sortes. Les médiateurs recherchent une solution seuls ; le médiateur est là comme garant et témoin du contrat passé entre les deux parties.

Entre le deuxième et le troisième "moment" pourrait se glisser un "pont", comme un lien créé entre les parties et qui permet de faire le chemin vers la solution. Il est bon alors de ponctuer ce temps par une synthèse qui aborderait les points communs aux deux personnes en présence.

Rôle du médiateur

Le médiateur, lorsqu'il prend part à une médiation, n'est pas un juge et il ne cherche pas à savoir qui a tort et qui a raison. Il est là pour écouter les parties présentes, pour faciliter leur expression, pour rétablir le dialogue et la relation grâce à un changement de perception de la situation. L'objectif étant que les médiateurs puissent trouver une solution par eux-mêmes.

Le médiateur est le garant du cadre, celui qui permet à chacun de se sentir en sécurité et en confiance.

Il n'est pas le spécialiste du conflit présenté ; il est là en tant qu'accompagnateur, que miroir, metteur en scène d'un spectacle dont il n'est pas l'acteur. Il est responsable de la situation de médiation et non pas du conflit.

La médiation est et reste un acte volontaire ! On ne devient médiateur ou on ne participe à une médiation que si on l'a décidé.

Dans la pratique, le médiateur va aider les parties à :

1. observer les faits sans jugement ni évaluation et les décrire avec rigueur de façon aussi neutre que possible.
2. reconnaître les sentiments impliqués.
3. reconnaître les besoins qui sont liés à ces sentiments
4. présenter leurs demandes de façon concrète, positive et réalisable.

Respecter ces points permettra aux parties de communiquer sans hostilité ni affrontement. La confiance mise en place par le médiateur les autorisera également à investir leur énergie dans la recherche de solutions.

Gardons à l'esprit que « (la) médiation est essentiellement démocratique et une de ses caractéristiques fondamentales est de proposer une place et un rôle nouveau à l'individu dans la société. Non plus dans un rapport de dépendance aveugle mais dans un rapport de responsabilité et de liberté. »⁴

⁴ MORINEAU, J., L'esprit de la médiation, Paris, Erès, coll. Trajets, 1998, page 134.

♪ THÈME 5

La médiation

Dans ce thème, nous aborderons d'une part des exercices facilitateurs et d'autre part les mises en situation, clefs de voûte de l'apprentissage de la médiation.

Il ne faut pas hésiter à prendre le temps pour permettre au groupe de se poser, de faire un travail en profondeur autour des différents outils.

Statue

♪ **But** : Prendre conscience de ses représentations de la médiation.

♪ **Matériel** : Rien.

♪ **Déroulement** : Par groupe de 4 personnes, se concerter pour présenter aux autres participants une ou plusieurs statues représentant la médiation ou le médiateur. L'animateur peut donner comme consigne que la ville a demandé de remplacer la statue X qui est devenue trop vieille par une autre autour de la médiation; elle fait donc un appel d'offre. Cette statue sera vue par tous car exposée dans la ville. Une précision encore : nous sommes en l'an 2090. Lors de la présentation de la statue, chaque participant exprime ce qu'il ressent face à elle ; les concepteurs ne s'expriment qu'une fois que tous ont parlé.

♪ **Intérêt du jeu** : En plus de mettre à plat les différentes idées reçues, préconçues et représentations que chacun a de la médiation, ce jeu permet de clarifier les choses et de reconnaître les diversités et de tenter de s'harmoniser

pour être sûr de parler de la même chose.

♪ **Durée** : Quinze minutes pour concevoir la (les) statue(s), cinq minutes pour la (les) présenter et dix-quinze minutes pour en parler

Définir la médiation

♪ **But** : Apprendre à être précis, concis ; prendre conscience de sa vision et de sa compréhension de la médiation.

♪ **Matériel** : Rien.

♪ **Déroulement** : Les participants se retrouvent par deux, chaque groupe dans un endroit "isolé" (dans la mesure du possible).

Imaginer : A rencontre B (un ami) à un arrêt de bus. B lui demande : *"que fais-tu actuellement?"* et A répond : *"De la médiation."* B: *"C'est quoi? de la méditation?"* Et A tente d'expliquer à B ce qu'est la médiation. Tout ceci se passe dans un temps limité car B est pressé et doit prendre son bus qui arrive dans deux minutes. Ensuite on inverse les rôles.

♪ **Intérêt du jeu** : Cet exercice permet d'avoir l'esprit clair, d'utiliser des termes précis et simples pour que l'autre saisisse très vite.

♪ **Durée** : Deux minutes par participant.

Le Pictionary mimé

♪ **But** : Préparer aux jeux de rôle. Permettre aux participants de "s'échauffer", de se préparer à jouer un rôle.

♪ **Matériel** : Une liste de mots impliquant une action qui a été faite, une émotion; on choisit un certain nombre de mots et on les écrit séparément sur des bouts de papier (il faut compter deux à trois mots par participant).

Un chapeau, une boîte ou tout autre contenant.

- ♪ **Déroulement** : Un participant volontaire commence le jeu en tirant un mot. Il se met face au groupe et tente de faire deviner son action en la mimant. Il ne doit pas prononcer un seul mot ; tout se fait par gestes. Le participant qui a deviné tire à son tour un mot et le mime, et ainsi de suite.
- ♪ **Intérêt du jeu** : Cet exercice en plus de mettre en scène de façon ludique, permet de détendre l'atmosphère et de créer une cohésion "forte" dans le groupe.
- ♪ **Durée** : Une minute par mot à deviner.

Reformulation

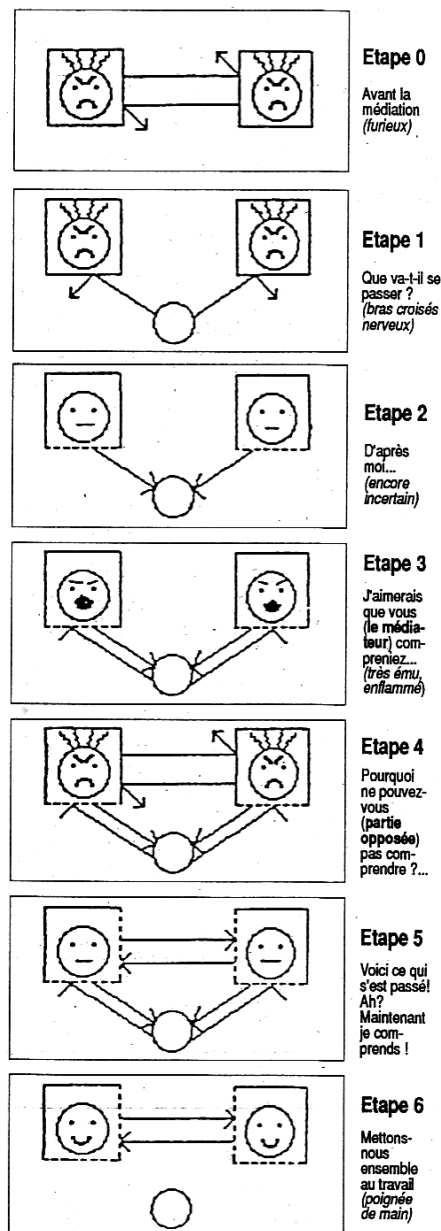
- ♪ **But** : Apprendre à reformuler sans faire de distorsions ou de raccourci.
- ♪ **Matériel** : Papier / crayons si nécessaire.
- ♪ **Déroulement** : Après un jeu de rôle les participants se mettent par deux et partagent les apprentissages qu'ils ont acquis, dans ce jeu de rôle. Chacun devra redire au groupe ce que son collègue a dit.
- ♪ **Intérêt du jeu** : Travail sur l'écoute et sur la reformulation. Début de synthèse envisagé.
- ♪ **Durée** : Quinze minutes de discussion à deux et deux minutes de reformulation par participant.

Les étapes d'une médiation

- ♪ **But** : Permettre aux participants de connaître le « mode d'emploi », le déroulement d'une médiation.
- ♪ **Matériel** : Les documents « processus de médiation » et « les étapes de résolution de conflits ».
- ♪ **Déroulement** : En grand groupe, présenter le processus, l'illustrer à l'aide du schéma des étapes. Prendre le temps d'échanger et de répondre aux éventuelles questionnements.
- ♪ **Intérêt du jeu** : Cet exercice permet aux participants d'avoir dans les mains un exemple du déroulement d'une médiation et de pouvoir le mettre en pratique.
- ♪ **Durée** : Au minimum 15minutes, selon les questions des participants.

Document « les étapes de la résolution des conflits » tiré du dossier LA MEDIATION édité par Non-Violence Actualité (cf. bibliographie)

Les étapes de la résolution des conflits



PROCESSUS DE MEDIATION



Accueillir les deux personnes en conflit



Se présenter : le médiateur n'est pas un juge ; il n'est pas là pour savoir qui a tort et qui a raison. Il est là pour vous écouter et pour que vous puissiez échanger.



Fixer les règles pour bien fonctionner :

1. ne pas s'insulter
2. parler chacun son tour
3. parler pour soi
4. tout ce qui se passe ici confidentiel



Demander l'accord des deux personnes pour le respect de ces règles



Expliquer le déroulement de la séance :

1. chaque personne va exposer la situation à tour de rôle sans être interrompu
2. les médiateurs vont redire avec leurs mots (reformuler) ce qu'ils ont entendus des faits
3. les deux personnes vont être amenées à discuter



Demander qui veut commencer à exposer la situation et demander l'accord de la deuxième personne ; être sûre que l'autre partie est d'accord avec le choix fait



Ecouter chaque partie l'une après l'autre



Reformuler les deux discours entendus



Renvoyer un miroir sur un sentiment important qui est ressorti lors de l'exposition des faits (renvoyer le miroir sur la partie qui l'a exprimé)



Permettre aux personnes de parler librement tout en reformulant, en résumant, en faisant des synthèses de ce qui est dit par les deux personnes. Tout cela en fonction de l'avancée de la médiation.



Lorsqu'un **accord** est trouvé par les deux personnes, le médiateur est là pour le reformuler clairement et pour garantir le respect de l'accord pris.



Finir la séance en remerciant les parties d'être venues et en leur rappelant qu'elles peuvent toujours faire appel aux médiateurs si elles rencontrent de nouvelles difficultés ; ou leur fixer un nouveau rendez-vous pour continuer l'échange.

"Déontologie"

- ♪ **But** : Prendre conscience des différentes conduites nécessaires au médiateur.
- ♪ ***Matériel** : Papier / crayons si nécessaire.
- ♪ **Déroulement** : Par groupe de trois, les participants réfléchissent aux règles de conduites nécessaires au médiateur. Puis il y a partage en groupe.
- ♪ **Intérêt du jeu** : Cet exercice permet de toucher à la déontologie du travail de médiateur et de prendre conscience du point de vue de l'autre et de soi-même autour de cela.
- ♪ **Durée** : quinze minutes de discussion en groupe de trois et quinze, vingt minutes dans le grand groupe.

Médiation spontanée

- ♪ **But** : Permettre aux participants de se mettre dans la peau du médiateur et du médiant sans qu'il ait tous les éléments en main.
- ♪ **Matériel** : Des espaces distincts pour pouvoir séparer les différents groupes.
- ♪ **Déroulement** : Par groupe de quatre. Il y a deux médiateurs et deux médians. Un des médians définit la situation de conflit avec son "adversaire". L'animateur d'une part donne comme consigne aux médiateurs de restaurer la communication et d'autre part vérifie que les médians se sont mis d'accord pour une situation conflictuelle et ont décidé de qui était qui.
Les médiateurs se retrouvent avec les médians et commencent la médiation.

Puis les participants, entre eux, discutent et évaluent leur prestation; puis discussion dans le grand groupe autour de « qu'est-ce qui entrave la communication et qu'est-ce qui la facilite ? ».

- ♪ **Intérêt du jeu** : Cet exercice permet aux participants de prendre conscience des difficultés d'être dans le rôle de médiateur et de médiant. Le fait de n'avoir pas de règles, pas un véritable fil rouge à suivre, ni une technique permet dans un premier temps de définir ce qui semble nécessaire à chacun pour parvenir à restaurer la communication.
- ♪ **Durée** : Dix-quinze minutes de médiation, cinq minutes de discussion en petit groupe et compter dix-quinze minutes de discussion dans le grand groupe.

Médiation en grand groupe

- ♪ **But** : Expérimenter la médiation en permettant à chaque participant (sauf les médians) d'être libre de rester observateur ou d'être médiateur.
- ♪ **Matériel** : Rien.
- ♪ **Déroulement** : Tout le groupe se retrouve dans la salle. Dans une partie de la salle se trouvent les médians et les trois médiateurs qui ont choisi de débiter la médiation. Ils sont assis, les médiateurs d'un côté, les médians de l'autre; ils forment presque un cercle 10. Les médiateurs se mettent d'accord sur qui fait quoi; qui fait l'accueil et donne les règles de conduite, qui fait le résumé. Les observateurs se trouvent en face du "groupe médiation".
Une fois que l'accueil et le résumé sont terminés, et que l'on rentre dans le ressenti, le "je sens", chaque participant a le droit d'intervenir dans l'acte de médiation.

Les médiateurs peuvent dire stop et se retirer pour laisser la place à une autre personne et les observateurs peuvent décider de rentrer en médiation lorsqu'ils ont une idée à propos d'un senti ou d'une ouverture sur autre chose.

- ♪ **Intérêt du jeu** : Cet exercice permet à tout le groupe de participer et d'être dans le rôle du médiateur, de l'exercer. En même temps, il est possible de dire stop, de se retirer, lorsque l'on sent qu'on ne peut pas aller plus loin, que l'on ne sent pas les perches lancées par les médiateurs, que l'on ne parvient pas à emmener la discussion plus loin.
- ♪ **Durée** : Une à deux heures selon le nombre de participants, la situation conflictuelle choisie. Compter au moins quinze minutes de discussion-évaluation à la fin de l'exercice.

"Kamelott"®

- ♪ **But** : Prendre conscience du rôle du médiateur.
- ♪ **Matériel** : l'extrait d'un épisode de « Kamelott » d'Alexandre ASTIER ; Livre 3, tome 2, épisode 46.
- ♪ **Déroulement** : En grand groupe, visionner l'épisode ; Prendre le temps d'échanger de faire la liste de tout ce qu'un médiateur ne doit pas faire pour permettre de rétablir la communication entre deux personnes en conflit. Faire des « arrêts sur image » si nécessaire.
- ♪ **Intérêt du jeu** : Cet exercice permet d'aborder les travers du médiateur et de pointer les choses à ne pas dire ou ne pas faire.
- ♪ **Durée** : Cinq minutes de visionnage et 10 à 15 minutes de discussion en groupe.

AUTOUR DES MISES EN SITUATION :

Définition

Avant de se lancer dans une mise en situation, il est souvent bienvenu -surtout avec des groupes de jeunes ou d'enfants- de commencer par un exercice qui met en scène chacun de manière ludique. Le Pictionary® mimé en est un exemple.

Mais il faut avant tout préciser que les mises en situation utilisées en médiation n'ont en aucune façon une vocation ou un désir thérapeutique. Ils servent à l'apprentissage et à l'amélioration des techniques de médiation et non pas à l'analyse d'un vécu.

Types de mises en situation

Il y a plusieurs formes de mises en situation.

Soit on part de situations précises, prédéterminées, fixes et dont les consignes sont strictes ; soit on fait appel au vécu des participants.

Le choix est déterminé par l'animateur en fonction du groupe, du moment de la formation.

Si l'on choisit de travailler à partir du vécu, on peut exiger que le participant joue son propre rôle et ceci dans un souci de "réalisme", pour pouvoir travailler sur des sentiments "vrais", le plus proche de la réalité. Ou alors il peut prendre la place de son "adversaire" afin de faire l'exercice, d'être à la place de l'autre, de ressentir les sentiments de l'autre.

Mises en situation structurées

Précisons que les mises en situation sont des mises en scène de sketches très courts sur des situations conflictuelles volontairement simples, non dramatiques.

Ce choix est fait d'une part pour que cela soit plus facile à jouer et d'autre part pour travailler sur une base simple. Durant l'exercice, il y a un espace scène et un espace public. Les espaces sont bien définis, cadrés pour qu'il n'y ait pas de "débordement". C'est le metteur en scène qui dirige le jeu et donne les consignes. Elles sont à suivre scrupuleusement. Chaque scène est jouée une première fois. Ensuite tout le groupe discute sur les possibilités de résolution et l'on rejoue les scènes vues sous un autre angle.

Mises en situation à partir d'un vécu personnel

Dans ces situations, l'animateur n'intervient pas ou très peu dans le jeu de rôle. Par contre il est là pour amener en fin d'exercice autant une évaluation de la "performance" des médiateurs qu'un retour sur le ressenti des deux parties, des deux médiateurs. L'animateur se montrera vigilant et veillera au respect de chaque individu, à l'absence de jugement exprimé.

L'objectif n'est pas une mise en danger et une introspection, mais bien une analyse des techniques d'écoute, de reformulation, de questions ouvertes indispensables à la médiation.

Médiation spontanée

Il est, dans certains cas, intéressant d'aborder les mises en situation par une médiation spontanée.

Dans cette optique, on ne donne qu'un minimum d'éléments aux médiateurs et aux médians; aucune règle n'est énoncée clairement; l'unique consigne qui est transmise aux médiateurs consiste à restaurer le lien de communication entre les deux personnes en conflits. On détermine tout de même le type de conflits : conflits simples de voisinage (poubelle devant le pallier, chien qui aboie toute la journée, voisin bruyant...)

Ce type d'exercice permet de faire ressortir et ressentir les besoins de chacun lorsqu'il se trouve dans la peau du médiateur ou du médiant, de réfléchir également aux éléments facilitateurs et aux freins à la restauration de la communication et du lien.

Choix du nombre de médiateurs

Au fil de la formation, les médiations peuvent se faire, selon les convictions de l'animateur :

- à deux médiateurs, soit à trois,
- avec les mêmes médiateurs tout au long de la médiation
- en instaurant un roulement entre les médiateurs.
- en groupe restreint
- avec tout le groupe

L'alternance de ces divers types d'organisation permet d'alléger le rythme, de rendre les journées moins pesantes, moins figées.

BILAN

Les moments de bilan sont des moments importants tant pour les participants que pour les formateurs. Ils permettent de faire le point, d'exprimer ses besoins et de voir le chemin parcouru. Matériel précieux pour les formateurs qui pourront alors modifier, adapter la suite en fonction de ces « prises de températures ».

Les exercices proposés sont à choisir en fonction du temps imparti, de la dynamique du groupe et de l'état de fatigue des participants.

"Lego"®

- ⊕ **But** : Clore une session de formation, prendre le temps de se positionner face aux différentes compétences acquises lors du stage.
- ⊕ **Matériel** : Un "paysage" avec des personnages (personnes et animaux) en lego. Plus de personnages que de participants pour qu'il y ait le choix.
- ⊕ **Déroulement** : L'animateur pose au centre du groupe une "construction" en lego (maison, ferme, ou autre...) et met à côté un grand nombre de personnages. Les participants se laissent choisir par l'un des personnages et le positionne sur la construction. Chacun fait cela en ayant en tête la question : "Où en suis-je maintenant par rapport à la médiation?" Puis chacun explique au groupe le pourquoi du personnage et de l'emplacement.
- ⊕ **Intérêt du jeu** : Cet exercice, toujours ludique, permet de clore de manière agréable une formation et de prendre

le temps de réfléchir à soi et à sa place dans un projet de médiation, une dynamique autour de la médiation.

- ⊕ **Durée** : Cinq minutes pour choisir et placer son personnage puis le temps de discussion en groupe varie en fonction du nombre de participants.

Fax

- ⊕ **But** : Clore une séance. Permettre de se poser et de prendre un moment pour repenser à ce qui s'est passé dans le temps de formation, de lâcher prise.
- ⊕ **Matériel** : Papier/Crayons.
- ⊕ **Déroulement** : L'animateur raconte au groupe qu'une personne aurait dû être présente aujourd'hui mais qu'elle a gagné un voyage aux Séchelles et qu'elle a préféré partir mais qu'elle est déçue de ne pas participer à cette formation et qu'elle souhaiterait être au courant de ce qui s'est passé aujourd'hui. Elle vous a donné le numéro de fax de son hôtel et attend que vous lui envoyiez un fax. Chaque participant prend un papier et un crayon et écrit son fax. Lorsque tous ont terminé, l'animateur prend une feuille et dit : « au moment où vous vous dirigez pour envoyer votre fax, le téléphone sonne... c'est elle au bout du fil, plus besoin de lui envoyer votre message, vous pouvez lui parler de vive-voix » ; l'animateur froisse la feuille qu'il a dans les mains et jette le papier au centre du cercle (dans une poubelle par exemple). Tous les participants font de même.
- ⊕ **Intérêt du jeu** : Cet exercice permet de se remémorer une journée de formation sans pour autant transmettre aux autres. Il peut être frustrant pour certains de ne pas « utiliser » ce qu'ils ont mis du temps à écrire. Prendre conscience que le travail de médiation est un

travail personnel aussi et qu'il faut pouvoir s'autoriser à lâcher prise et ne pas tout maîtriser.

Ce bilan est intéressant à faire à la fin d'une première journée de formation.

⊕ **Durée** : 5-10 minutes de rédaction.

Représentation graphique

⊕ **But** : Prendre un temps de réflexion autour d'un moment de formation.

⊕ **Matériel** : Papier/Crayons.

⊕ **Déroulement** : Demander aux participants de faire une représentation graphique du moment de formation. Puis chacun présente ce qu'il a fait.

⊕ **Intérêt du jeu** : prendre la température, voir se dessiner l'avancée des apprentissages.

⊕ **Durée** : 5-10 minutes pour réaliser la représentation graphique ; 10-15 minutes pour la présenter.

Un mot

⊕ **But** : Prendre un temps de réflexion autour d'un moment de formation.

⊕ **Matériel** : Aucun.

⊕ **Déroulement** : Demander aux participants de donner un mot sur « comment s'est déroulé ce temps de formation ? »

⊕ **Intérêt du jeu** : prendre la température, permettre un bilan court en fin de journée.

⊕ **Durée** : 5 minutes.

Moment de partage

⊕ **But** : Permettre l'expression à l'aide d'un support concret, "physique".

⊕ **Matériel** : Un objet quelconque comme un caillou, un coquillage, etc.

⊕ **Déroulement** : Les participants se mettent en cercle (assis ou debout). L'animateur présente un objet et le donne à l'un des participants. Celui-ci, tout en gardant l'objet dans sa main exprime ce qu'il a ressenti, vécu lors d'un précédent exercice. Lorsqu'il a terminé son discours, il passe l'objet à son voisin.

⊕ **Intérêt du jeu** : Ce jeu permet aux participants de se fixer sur l'objet (physiquement) tout en abordant son ressenti. Il permet aussi de choisir le moment où l'on ne veut plus être écouté.

⊕ **Durée** : Une à deux minutes par participant.

LEXIQUE AUTOUR DE LA MEDIATION

Conflit :

On parle d'affrontement, de rivalité, d'opposition, de discorde, de lutte, de combat, d'incompatibilité. S'il apparaît dans ce lexique, c'est pour préciser que nous n'aborderons pas la violence, mais bien le conflit, sa résolution, sa gestion au travers de l'outil-médiation.

Communication :

Le but de la médiation est d'établir ou de rétablir la communication. Toute médiation commencée est déjà communication. Même quand elle n'aboutit pas, la médiation provoque en chacun ce choc qui lui fait penser qu'il ne détient peut-être pas toute la vérité. (Jean-François SIX, *Le temps des médiateurs*, Seuil, 1990)

Respect (de l'autre et de soi) :

Une des bases fondamentales de la médiation est cette notion de respect de l'autre dans son entité, sa personnalité, ses opinions. Le médiateur gardera une position neutre et exempte de jugement face aux médians. Il ne fera pas transparaître sa propre opinion, ses sentiments ou ressentiments ; il restera à l'écoute de l'autre et de sa réalité. Tout se déroule dans le respect de l'autre et de soi.

Médiation :

C'est un instrument de résolution des conflits.

La médiation met l'accent sur la restauration de la communication et la relation et évite ainsi de se limiter à une simple recherche de solutions ou d'accord. Elle amène à la

reconnaissance de l'autre par une transformation des attitudes (Jacqueline MORINEAU, *L'esprit de la médiation*, Erès, 1998).

Les différents outils pour y parvenir sont : l'écoute active, la reformulation, les questions ouvertes, la synthèse.

Pour J.Morineau, il faut également être humble et savoir accepter les silences.

Il existe différents types de médiation :

- ✓ médiation pénale
- ✓ médiation familiale
- ✓ médiation de quartier
- ✓ médiation en entreprise
- ✓ médiation internationale
- ✓ médiation sociale
- ✓ médiation scolaire

Elles font toutes référence au tiers neutre et sans jugement.

Médiateur :

Tierce personne ayant le recul nécessaire pour permettre à deux personnes en conflit d'élaborer par elles-mêmes la solution à leur problème.

Il n'est ni juge, ni arbitre et ne détient aucune vérité par rapport à la situation en médiation.

Il est le garant du cadre dans lequel elle se déroule, mais n'apporte en aucun cas ses solutions.

Il est le facilitateur de la communication et tente de restaurer la relation entre les médians.

Le médiateur tente de faire résonner les paroles de l'un par rapport à l'autre. Il favorise la reconnaissance et le respect des deux parties entre elles. Il est le catalyseur de la relation, celui qui reflète, tel un miroir.

Ce rôle est tenu dans un esprit d'empathie avec chaque partie présente.

Ecoute (active) :

C'est un des outils fondamental en médiation.

Il y a plusieurs niveaux d'écoute révélé par un positionnement différents :

1. Je pense à autre chose
 - ✓ Je m'écoute
 - ✓ Je n'écoute pas
2. Je pense à mes idées
 - ✓ Je juge (c'est bien, c'est mal)
 - ✓ Je conseille (suggestions, si j'étais à sa place je ferais..., il faut...)
 - ✓ Je soutiens (cela ira mieux demain)
3. Je cherche à comprendre mon interlocuteur
 - ✓ Je pense à ce qui se passe pour lui
 - ✓ Je fais préciser par des questions

Les points 1 et 2 font référence à certains types d'écoute comme :

- L'écoute de politesse (« cause toujours »)
- L'écoute de dérive (amener l'autre sur un terrain qui m'intéresse, créer des associations d'idées personnelles)
- L'écoute partisane (prendre parti très vite, sans vérifier ce que l'autre voulait vraiment exprimer)
- L'écoute de combat (reprendre les arguments des l'autres pour les retourner contre lui ou le mettre en échec)

Le point 3 fait référence à une toute autre écoute : l'écoute active.

Par l'entremise de cette dernière, l'auditeur montre une volonté réelle de comprendre ce qui fonde l'opinion de l'autre. On ne se satisfait pas de ce qu'il dit ; on recherche ce que la personne a voulu dire et ceci au travers de questions ouvertes et de reformulations.

C'est l'écoute réelle et authentique.

Son but est :

- De s'assurer une parfaite compréhension de ce que l'autre a voulu dire
- De vérifier dans ce qui a été exprimé s'il n'y a pas un aspect qui aurait échappé à l'attention du médiateur
- De vérifier si tout a été dit de ce que la personne voulait exprimer

Question ouverte :

Les questions ouvertes servent à comprendre, à faciliter l'expression, à dialoguer, à échanger. Elles commencent souvent par un adverbe (pourquoi, combien, comment, quand) ou un adjectif/pronom interrogatif (quel, quoi, qui) d'où le fameux QQQQCP (Quoi, Qui, Où, Quand, Combien voire comment, Pourquoi).

C'est autour de ce type de questions qu'une médiation se construit et avance. Elles amènent les médians à expliquer au mieux leurs opinions, leurs ressentis. Elles ouvrent le dialogue, incitent à s'exprimer.

Exemples de questions ouvertes :

Pourquoi ... en évitant un « ton inquisiteur » ?

Quel est ... ?

Comment faire pour y arriver ... ?

Reformulation :

Technique qui permet au médiateur de s'assurer d'avoir bien compris ce que les médians ont exprimé et au médiant d'être reconnu, entendu dans ce qu'il voulait dire.

On évite ainsi le « croire comprendre » et on permet de faire préciser la pensée de l'autre. Elle sert à entrer dans la logique

de l'autre en l'amenant à s'exprimer de son point de vue.

Reformuler c'est exprimer avec ses propres mots ce qu'on a compris du discours de l'autre. Le médiant sera libre d'approuver ou non les différentes reformulations et effectuer les modifications qui lui semblent nécessaires.

Synthèse :

La synthèse permet de faire le point, de « poser sur la table » toutes les avancées, tous les acquis qui sont apparus au fil de la médiation. Elle apparaît souvent à mi-parcours d'une médiation, relance la discussion et l'amène plus loin. Elle s'utilise également en fin de médiation pour refaire le chemin parcouru.

Miroir :

Le médiateur est un miroir qui reflète l'autre, ses pensées, ses sentiments.

Le miroir a une double fonction pour les médiateurs :

1. Prendre conscience de ce que l'on dit, de ce que l'on pense, de ce que l'on ressent
2. Prendre conscience de ce que l'autre dit, pense, ressent.

Mise en situation :

La mise en situation est un instrument d'apprentissage et de perfectionnement de techniques et d'outils utiles au déroulement d'une médiation.

C'est un apprentissage normal d'un rôle social, celui de médiateur (cf. d'après Jean Piaget, l'enfant apprend et intègre les rôles sociaux et familiaux par le jeu)

Elles permettent aux adultes comme aux enfants de s'initier et se perfectionner dans un rôle professionnel. Il s'agit donc d'un outil de formation et non pas d'un instrument thérapeutique ou analytique.

ETHIQUE DE LA MEDIATION

Prendre part à un projet de médiation en tant que formateur ou futurs médiateurs est une démarche exigeante qui suppose un engagement particulier pour que l'ensemble des conditions requises soient réunies.

Il est d'ailleurs possible d'identifier quelques pré-requis éthiques sans lesquels on ne se place pas en situation d'atteindre les objectifs fixés.

Formulés en quelques mots, ces principes de base peuvent être énoncés de la manière suivante :

Respect et confiance

L'apprentissage de la médiation ne peut se faire que dans le respect.

- ✓ Respect de soi
- ✓ Respect de l'autre
- ✓ Respect de la parole de chacun

Accepter l'autre tel qu'il est et non pas comme nous voudrions qu'il soit, faire confiance en ses capacités, valoriser ses compétences sont autant d'éléments essentiels qui permettront de libérer la parole.

Assurer un cadre sécurisant dans lequel chacun pourra se raconter, tel est l'enjeu d'une formation travaillant dans un esprit de médiation.

Faire de la confidentialité des propos un point essentiel autorise chacun à s'exprimer en toute confiance et à avancer dans l'apprentissage des outils de la médiation.

Ecoute

L'écoute est à la base de la démarche de médiation : une écoute attentive et attentionnée.

Elle n'est pas incompatible avec un rappel exigeant des objectifs pour éviter la dispersion des propos, voire de contrecarrer les tentatives de déstabilisation de l'un des participants. Ce dernier exemple permet d'évoquer la limite de certaines expériences dont les objectifs ne font pas l'objet d'un consensus minimum entre la direction, souvent prescriptrice de la formation, et le corps enseignant qui peut parfois percevoir la démarche comme une remise en cause déstabilisatrice de leurs pratiques usuelles. Il est bien entendu préférable que les participants soient en situation d'adhésion ou a minima de curiosité.

Précisons que l'écoute de l'autre peut aller jusqu'à l'acceptation d'un retrait momentané ou définitif de l'un des participants, qui, par exemple, ne se sent pas en mesure de s'inscrire dans une mise en situation.

Partage

L'individualisme et la subordination n'ont pas de place dans cette démarche qui vise au contraire à définir en commun la feuille de route qui permettra de progresser selon des modalités qui peuvent, d'ailleurs, évoluer dans le temps.

Persévérance

L'ensemble des participants ne doivent pas fonctionner dans une logique de réussite immédiate et doivent être conscients que l'on se situe sur un processus destiné à produire des effets progressifs ancrés dans le moyen et le long terme.

Il s'agit bien de forger une culture nouvelle de résolution de conflits et non d'agir ponctuellement sous l'emprise euphorisante d'un effet de mode.

Cet aspect important permet d'ailleurs d'appréhender la difficulté à mobiliser des participants sur une durée suffisante

pour que le dispositif se pérennise et se diffuse ensuite de façon autonome.

REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES

ARTAUD, J. (2000) **L'écoute. Attitudes et techniques** ; Lyon, Chronique sociale.

ASTIER, A. et ROBIN, J-Y. (2000) **Kamelott : Livre III, L'intégrale** ; DVD Vidéo, Calt, Dies irae – Shortcom.

BAILLY, Y., BAZIER, F., BOUBAULT, G. ET FILLIOZAT, I. (1993) **La médiation** ; Montargis, Non violence Actualité.

BAYADA, B., BISOT, A-C, BOUBAULT, G. et GAGNAIRE, G. (sous la direction de) (1997) **Conflit, mettre hors-jeu la violence**; Lyon, Chronique sociale.

BONAFE-SCHMITT, J-P. (1989) **Plaidoyer pour une sociologie de la médiation** ; in Annales de Vaucresson, n°29/2.

BONAFE-SCHMITT, J-P. (1992) **La médiation : une justice douce** ; Paris, Syros, coll. Alternatives.

BONAFE-SCHMITT, J-P. (2000) **La médiation scolaire par les élèves** ; Paris, ESF, coll. Actions Sociales/Confrontations.

BROWNE, A. (2004) **Une histoire à quatre voix** ; Paris, L'école des loisirs, coll. Lutin de poche.

DEBARBIEUX, E. (1990) **La violence dans la classe** ; Paris,

ESF.

DEBARBIEUX, E. (1996) **La violence en milieu scolaire** ; Paris, ESF.

DIAZ, B. et LIATARD-DULAC, B. (1998) **Contre violence et mal-être. La médiation par les élèves** ; Paris, Nathan Pédagogie.

FILLIOZAT, I. (1997) **L'intelligence du cœur** ; Paris, JCLattès, coll. Marabout.

FILLIOZAT, I. (1999) **Au cœur des émotions de l'enfant** ; Paris, JCLattès.

LEVESQUE, J. (1998) **Méthodologie de la médiation familiale** ; Paris, Erès.

MORINEAU, J. (1998) **L'esprit de la médiation** ; Paris Erès, coll. Trajets.

PINGEON, D. (2007) **En découdre avec la violence. La médiation scolaire par les pairs** ; Genève, IES éditions.

PINGET, B. (2010) **Médiation scolaire par les pairs et transgression : histoire d'un paradoxe apparent** ; in cahiers de la section des sciences de l'éducation, n°27, juin 2012, pp.93-107.

POLETTI, R. et ZEP (1996) **Ecouter c'est l'aventure... avec Titeuf** ; Lausanne, La Main Tendue.

ROSENBERG, M.B. (1999) **Les mots sont des fenêtres(ou des**

murs). Introduction à la communication non-violente ; Genève, Jouvence.

ROSENBERG, M.B. (2006) **Dénouer les conflits par la communication non-violente** ; Genève, Jouvence.

ROTHENSTEIN, J. et GOODING, M. (1999) **L'œil s'amuse. Illusions d'optique, rébus, images cachées...** ; Paris, Autrement.

SIX, J-F. (1990) **Le temps des médiateurs** ; Paris, Seuil.

SIX, J-F. (1995) **Dynamique de la médiation** ; Paris, Desclée de Brouwer, coll. Culture de Paix.

SIX, J-F. (2003) **Les médiateurs** ; Paris, Le Cavalier Bleu, coll. Idées reçues.

3. Outil de transformation constructive des conflits pour l'école secondaire

Marianne SOUQUET (texte)
et
Franck DUQUESNE (texte et illustrations)

3.1. INTRODUCTION A L'USAGE DES ADULTES

Nous vous proposons un nouvel outil de transformation constructive des conflits pour mieux équiper les enfants en âge d'aller à l'école secondaire.

L'originalité de ce travail consiste à mettre en valeur le rôle particulier de la personne, jeune ou adulte qui intervient dans la situation. Au travers de dessins originaux, vous pourrez faire découvrir aux jeunes 10 situations de conflit et 10 façons différentes de les aborder en spécifiant le rôle des tiers, de l'intervention d'un ami à celle de l'Autorité (*cf.* tableau synoptique ci-après, colonne D).

Cette introduction s'adresse essentiellement à l'enseignant comme à l'animateur de groupes d'adolescents. La mise en œuvre de cet outil sera d'autant plus efficace que les adultes auront été sensibilisés à la gestion des conflits.

Avant d'aborder les 10 situations, nous vous proposons d'échanger librement avec les jeunes sur le thème du conflit. Par ailleurs vous trouverez dans la synthèse finale certaines observations concernant le conflit et plus particulièrement à propos des 10 situations présentées.

LE CONFLIT : QU'EST-CE QUE C'EST ?

Tu as sûrement déjà une idée personnelle de ce qu'est le conflit. Tu as probablement déjà vu, assisté à, participé à, vécu directement ou indirectement une situation de conflit. Tu as certainement entendu parler de ce mot : LE CONFLIT.

*Peux-tu essayer de donner ta propre définition du conflit ?
Tu peux, si tu préfères, par un dessin libre représenter le conflit comme tu le perçois.*

Y a t-il des moments, des situations de conflit, que tu peux identifier et décrire ?

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Un conflit, c'est une opposition entre deux personnes, deux groupes de personnes, deux choses, qui sont en désaccord comme par exemple une dispute entre deux amis, une guerre entre deux pays, ou l'eau et le feu qui s'opposent.

Le conflit implique la relation d'au moins deux personnes. Deux copains, deux amis, un parent et son enfant, un frère et une soeur, deux élèves ou deux personnes qui ne se connaissent pas qui, à un moment précis, pour une raison déterminée se disputent, se querellent, sont en désaccord.

Elles ne partagent pas les mêmes idées, ne sont pas d'accord sur la façon de voir les choses, sur le partage de quelque chose à faire en commun, sur la façon de concevoir la relation ou le contact.

*« Non, puisque tu ne m'écoutes pas, je ne joue plus avec toi, tu imposes toujours tes règles »
« Je ne vois pas pourquoi je rangerais mes affaires comme tu le souhaites, c'est ma chambre ! »
« Je ne veux plus lui parler, nous sommes soi-disant amis, mais c'est toujours elle qui décide ! »
« Qui est-il pour me donner toujours des ordres, me parler sur ce ton, je ne le connais même pas ! »*

Le fait de ne pas être d'accord avec une ou des personnes ne veut pas dire que l'on est forcément en conflit.

Il y a conflit quand l'une des deux personnes essaie d'affirmer ou tente d'imposer ses idées, ses positions sans tenir compte de ce que pense l'autre. Souvent les personnes opposent leurs opinions, l'une cherche à dominer l'autre par une escalade de mots, d'actions, qui caractérisent l'affrontement, la discorde, la lutte, le tiraillement, la bataille... pouvant aller jusqu'à la violence verbale ou physique.

*« Tu es nul, je te dis que c'est comme ça qu'il faut faire, tu veux toujours avoir raison ! »
« Tu es stupide, ou tu le fais exprès de ne rien comprendre, tu vas t'en prendre une... »
« Dégage lèche ! C'est pas parce que tu es la chouchou du prof que tu vas faire la loi ! »*

RIEN NE JUSTIFIE LA VIOLENCE

Le conflit s'installe et s'aggrave bien souvent lorsqu'il y a une mauvaise communication. Le conflit est chargé d'émotions telles que la colère, la frustration, la peur, la tristesse, la rancune, le dégoût, etc. Il y a une très forte charge d'agressivité dans le conflit, parce que l'on se sent incompris, rejeté, pas respecté, que l'on éprouve un sentiment d'injustice.

La violence est inadmissible car elle instaure dans la relation un rapport de dominant-dominé ; la discussion n'est plus possible, l'échange non plus. La violence est destructrice.

LE CONFLIT FAIT PARTIE DE LA VIE

Les conflits du quotidien sont inévitables dans les relations humaines. Ils ne sont pas toujours dangereux, font partie de la vie, des échanges ; tout dépend de ce que chacun en fait. Il ne faut pas forcément assimiler le conflit à une mauvaise relation, à quelque chose de négatif. Il est aussi normal de se disputer que de s'entendre. Les problèmes relationnels et les conflits sont aussi naturels et constructifs que les moments d'entente et d'apaisement dans les échanges. Ils font partie de la dynamique d'une relation ; ils demandent une gestion différente.

Le conflit est souvent vécu dans la souffrance, il fait mal, rend triste, contrairement à la bonne entente. Il peut empêcher la relation de progresser, la rendre non créative, improductive.

Il est bien souvent lié à une volonté d'exister, de s'affirmer, d'être reconnu par l'autre, de se démarquer, se différencier.

« Je ne comprends pas, c'est mon amie. Nous étions si complices, nous nous comprenions si bien, sans même parler... Je la trouve différente, je ne la reconnais pas, elle a tellement changé, ça me rend triste. J'aimerais tellement qu'elle redevienne mon amie comme avant... »

LA GESTION DU CONFLIT

Le conflit, comme la bonne entente, fait partie des échanges d'une relation. Choisir de laisser le conflit s'envenimer, c'est prendre le risque de tomber dans la violence. On peut plutôt choisir de le réguler, de le gérer, voire de le résoudre.

Comment peut-on sortir d'un conflit, selon toi ?

Il y a plusieurs manières de gérer les situations de conflit. Avant de les identifier, as-tu des idées ?

Il y a toujours des solutions possibles pour gérer un conflit, y mettre fin, tout au moins essayer.
Il y a plusieurs comportements possibles face au conflit. Il est bien évident que tout va dépendre de la nature et de l'objet du conflit, des personnes impliquées dans le conflit.

Les 10 situations qui suivent sont inspirées de ton environnement scolaire. Elles présentent des jeunes impliqués dans des conflits ; ce pourrait être un ami, une amie, ton frère, ta soeur, des inconnus, un élève comme toi... Tu vas sûrement pouvoir t'identifier dans chacune des situations... ou reconnaître quelqu'un qui a vécu un conflit similaire ou ressemblant.

Nous te proposons de réfléchir et d'analyser les dix situations suivantes.

« Comment gérer le conflit ? »

Dans chacune d'entre elle, pourrais-tu réfléchir à :

- *Qu'est-ce que ça te fait ? Quel est ton ressenti ?*
- *Que se passe-t-il, où te situerais-tu ?*
- *Qu'en penses tu ?*
- *Que pourrait-il se passer ensuite ?*
- *Qu'elles sont tes idées pour améliorer la situation pour tout le monde?*
- *As-tu vécu ce même genre de conflit ou as-tu d'autres exemples ?*

3.2. TABLEAU SYNOPTIQUE DES 10 SCENARII

A. CALENDRIER	B. THEME DE L'ILLUSTRATION	C. OBJECTIF	D. MODES DE GESTION DU CONFLIT
<i>1. Septembre</i>	Bagarre	Montrer les deux premières réactions spontanées au conflit	Attaque - Fuite
<i>2. Octobre</i>	Jeux	Montrer deux autres réactions spontanées au conflit	Soumission - Acceptation
<i>3. Novembre</i>	Conflit d'appropriation d'un objet	Montrer une alternative constructive au conflit	Coopération / Partage
<i>4. Décembre</i>	Conflit de relation amoureuse	Quand la discussion n'est pas possible, on peut recourir à un « ami-pair »	Recours à un tiers : jeune ami(e)
<i>5. Janvier</i>	Conflit de responsabilité : « c'est toujours l'autre »	Quand la négociation n'est pas possible, une personne ayant la confiance des deux peut les aider à dialoguer et à dénouer la situation	Aide d'un tiers jeune ou adulte ayant la confiance des deux
<i>6. Février</i>	Bouc émissaire	Quand un comportement est inacceptable, l'intervention d'un adulte est nécessaire	Intervention d'un tiers adulte
<i>7. Mars</i>	Problème collectif concernant la classe	Quand un problème concerne tout le groupe, dans certains cas, un délégué d'élèves peut intervenir et le cas échéant, organiser une réunion de classe	Intervention d'un tiers jeune délégué de classe
<i>8. avril</i>	Rumeurs et rupture d'amitié	Quand une dispute a des conséquences graves, la médiation peut être recommandée par un tiers	Suggestion de médiation (suggestion faite par un jeune)
<i>9. Mai</i>	Différences	Quand une dispute a des conséquences graves, faire appel directement à un médiateur est utile	Appel direct à un médiateur, jeune ou adulte
<i>10. Juin</i>	Atteinte à l'intégrité diffusée par internet	Quand les actes touchent aux interdits ou à l'intégrité des personnes, la ligne rouge est franchie. Recourir à la Loi, au Règlement de l'école et à l'Autorité est obligatoire.	Intervention de la Loi et de l'Autorité institutionnelle (Dans l'école = la Direction)

3.3. OBSERVATIONS ET REFLEXIONS RELATIVES AUX 10 SITUATIONS

1. SEPTEMBRE

Ici, deux enfants se battent et se crêpent le chignon. En général, les choses tournent vite mal. La bagarre empire, surtout si elle est encouragée par d'autres. Deux premières solutions : l'attaque ou la fuite !

2. OCTOBRE

Je ne suis pas obligé de m'accommoder ou de me soumettre à ce que l'autre veut. Quand je ne suis pas d'accord, c'est important de le dire et j'ai le droit de l'exprimer. Si les personnes refusent de suivre ma proposition ou mon avis, je peux décider d'accepter ce qui m'est proposé sans me bagarrer ou me soumettre.

3. NOVEMBRE

Deux enfants se disputent le même objet. Souvent, chacun fait tout pour obtenir ce qu'il veut, quitte à bousculer, taper, casser... Ici, jouer ensemble et coopérer est la solution qui satisfait l'un et l'autre.

4. DÉCEMBRE

Deux filles se disputent parce qu'elles sont amoureuses du même garçon. Quand nous n'arrivons pas à sortir d'une dispute avec un ami ou une amie, la présence d'un copain ou d'une copine peut nous aider à nous écouter et à en parler plus tranquillement.

5. JANVIER

Souvent, nous accusons l'autre : « C'est l'autre qui a tort ! C'est sûr ! ». Quand la colère monte, c'est difficile de s'écouter l'un l'autre et d'essayer de se comprendre. Ici, une tierce personne en qui chacun a confiance, nous aide à communiquer pour dénouer la situation.

6. FÉVRIER

Un enfant est rejeté du groupe et ce n'est pas la première fois. L'exclusion est inacceptable. Etre exclu est une des choses les plus difficiles à vivre pour un être humain. Quand un groupe n'arrive pas à vivre ensemble et à respecter chacun, l'intervention d'un adulte est nécessaire.

7. MARS

Le délégué de classe (ou délégué d'élèves) est important pour parler d'un problème qui concerne le groupe-classe.

8. AVRIL

Les rumeurs sont nombreuses. Elles nous poussent à dire et à faire des choses que l'on ne ferait pas habituellement. Cela peut amener des personnes à se disputer et à rompre leur amitié. Ici, un élève qui n'est pas impliqué dans la situation, recommande d'aller trouver une personne formée à l'écoute et à la gestion des conflits, comme un médiateur. Cette tierce

personne pourra aider à dissiper les malentendus et à gérer une situation trop difficile à dénouer seuls.

9. MAI

Nous jugeons facilement sur les différences : en particulier les différences d'apparence physique, de condition sociale, de nationalité, de valeur, de religion, de race, de manière de parler ou de s'habiller, etc. Il est important que chacun prenne conscience de ses préjugés pour les dépasser et éviter de blesser l'autre. Le rôle du médiateur est de rétablir le dialogue et de favoriser la recherche de solutions qui conviennent à tout le monde. Le médiateur est là pour tous et chacun.

10. JUIN

Lorsque des actes graves, touchant aux interdits ou à l'intégrité physique et morale des personnes sont commis, la ligne rouge est franchie. Elle l'est doublement quand il y a diffusion sur internet. L'intervention de l'Autorité, de la Loi et du Règlement de l'Ecole, s'impose.

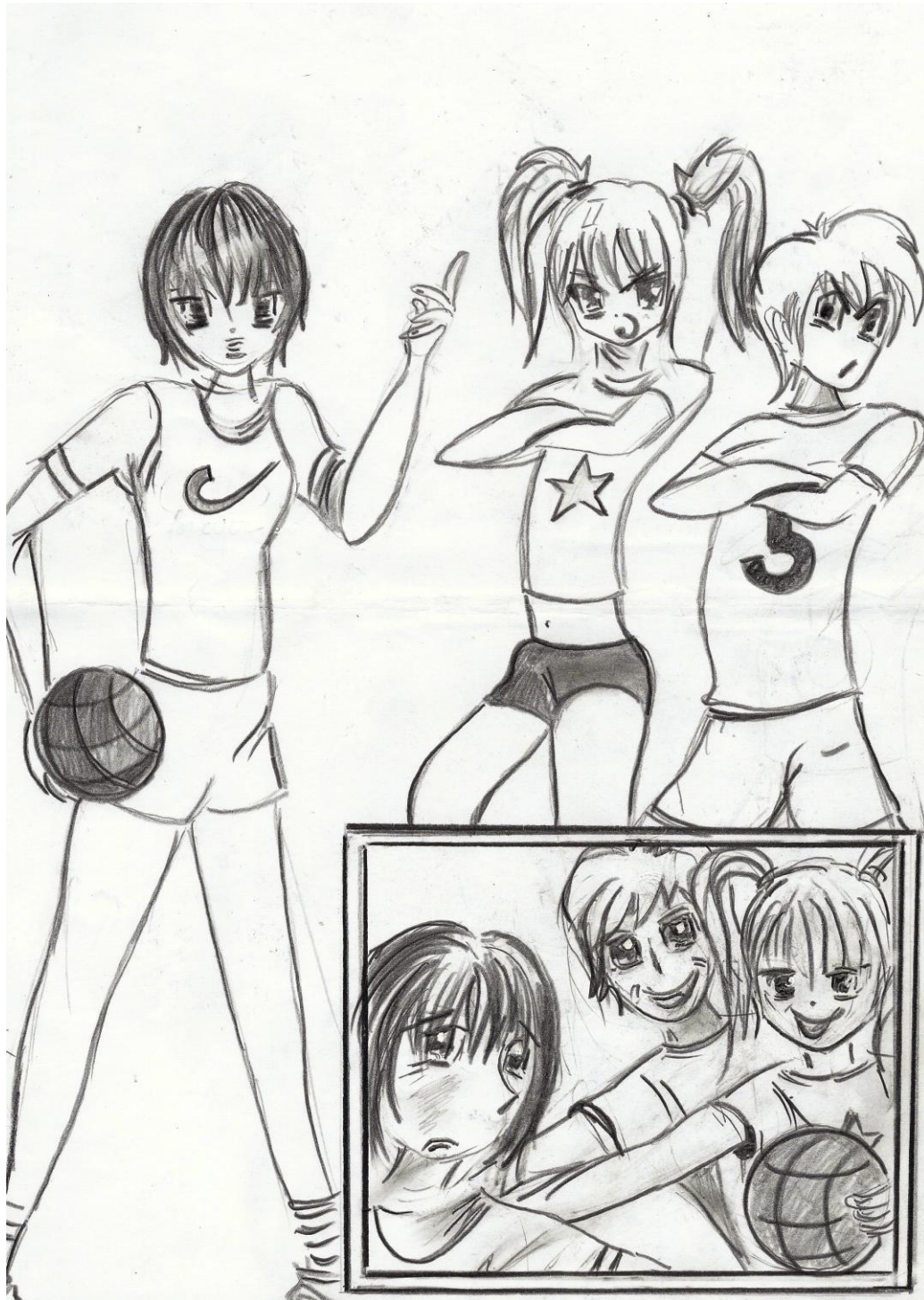
3.4. AFFICHES SUR 10 MOIS DE L'ANNEE SCOLAIRE

SITUATION 1 : « SOS bagarre zéro assistance »



Observations et réflexions :
C'est à toi ...

SITUATION 2 : « Comme jeu veut »



Observations et réflexions :
C'est à toi...

SITUATION 3 : « Réseau brouillé »



*Observations et réflexions :
C'est à toi...*

SITUATION 4 : « Conflit d'« amitiés » »



Observations et réflexions :
C'est à toi...

SITUATION 5 : « Chercher l'erreur »



Observations et réflexions :
C'est à toi...

SITUATION 6 : « Mauvais cliché »



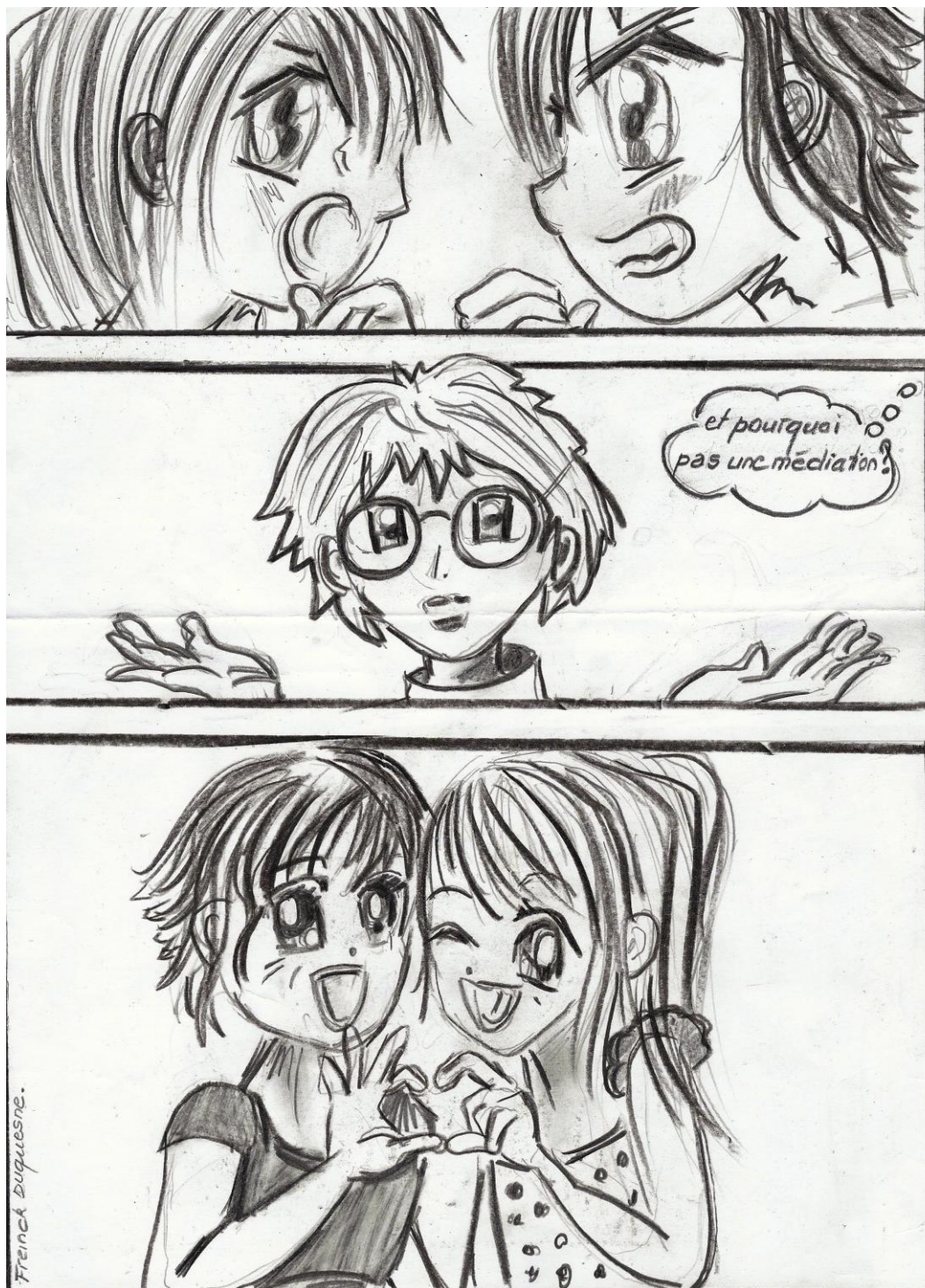
Observations et réflexions :
C'est à toi...

SITUATION 7 : « Masculin / féminin : enjeux »



Observations et réflexions :
C'est à toi...

SITUATION 8 : « rupture@amitié.com »



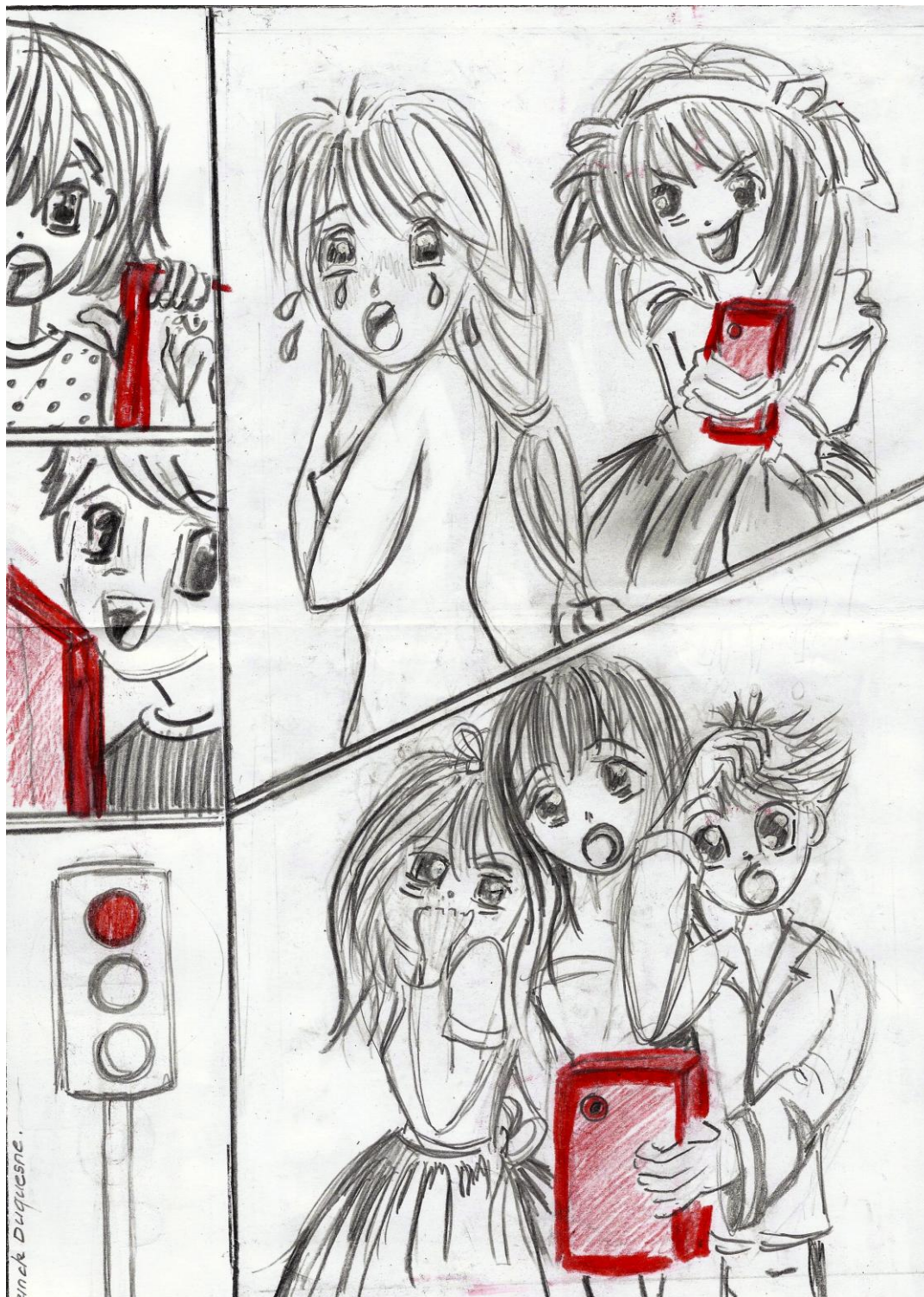
Observations et réflexions :
C'est à toi...

SITUATION 9 : « différent musclé »



Observations et réflexions :
C'est à toi...

SITUATION 10 : « image violée, vie volée »



Observations et réflexions :
C'est à toi...

3.5. SYNTHÈSE A L'INTENTION DES ADULTES

COMMENT GÉRER LES CONFLITS ?

Les conflits, comme nous l'avons vu au travers des dix situations proposées, ne sont pas rares, ils ponctuent notre quotidien. Même s'il est souhaitable de tout mettre en place pour les éviter, ils s'imposent à nous ; ce ne sont pas des exceptions relationnelles mais une possibilité au même titre que la bonne entente. Il est tout aussi normal de se disputer que de vivre en harmonie.

Tu as pu réfléchir, discuter, échanger ou débattre sur la notion de conflit. Tu as pu te rendre compte que toi aussi tu es confronté régulièrement à des situations similaires. A présent, y vois-tu plus clair sur la notion de conflit ? Te sentirais-tu capable de gérer de façon constructive les conflits que tu rencontreras dans le futur ?

CE QU'IL EST IMPORTANT DE RETENIR

La façon de résoudre les conflits va dépendre beaucoup de l'importance que tu accordes au conflit dans chacune de tes relations avec les personnes ou groupes de ton entourage (sœur, frère, ami(e), groupe d'ami(e)s, père, mère, parents, famille, professeurs, copain de jeu, camarade de classe, ...).

Le conflit est vécu souvent comme une catastrophe dans le cours d'une relation qui se passe tranquillement. Cependant ce n'est pas insurmontable. Un conflit se gère. Ce n'est pas une mince affaire. Néanmoins c'est possible, si tout le monde y met du sien. Il faut donc au moins essayer. Vouloir c'est pouvoir agir ensemble.

La résolution d'un conflit implique la recherche de solutions acceptées par tous, toi et la ou les autres personnes impliquées.

Mais attention !

Situation 1 (septembre) : « SOS bagarre zéro assistance »

Résoudre le conflit n'est pas forcément pacificateur. On peut résoudre le conflit par la force ou l'attaque. Pour résoudre un conflit de façon satisfaisante pour chacun, il faut qu'il y ait un certain équilibre ; tu ne peux pas résoudre un conflit si il y a soumission de l'un, domination de l'autre.

Situation 2 (octobre) : « Comme jeu veut »

La domination consiste à imposer par n'importe quel moyen, y compris la force, ses idées, sa loi, sa vérité, ses croyances. Résoudre par la domination n'apporte pas de solution durable. Le conflit continue à vivre et s'aggraver. Il est vrai que parfois par déséquilibre, inégalité, tu verras des personnes prendre la décision de l'évitement, la fuite, pour ne pas se retrouver confronté à une situation redoutée. Mais là encore, cette stratégie qui peut s'expliquer et s'avérer utile, efficace dans un premier temps, pour se protéger, par peur, ne correspond pas à une recherche de solutions acceptables par tous (cf. Situation 1: « SOS bagarre zéro assistance »).

Rendre coupable ou responsable l'autre est facile mais ne t'implique pas personnellement et empêche toute évolution positive de la situation. Dans toute relation, chacun est responsable de ce qui arrive. En cas de conflit, il est donc important de distinguer ce qui relève de l'émotionnel en réaction aux faits et de ce qui relève de la relation.

Comme tu es acteur du conflit, tu peux être acteur de sa gestion. Il faut être conscient que tu peux te placer, te retrouver dans une situation :

- gagnant-perdant, dans laquelle l'un est soumis à l'autre dominant,
- perdant-perdant, dans laquelle personne ne trouve son compte dans la solution.

Tu peux aussi participer activement à une situation de :

- gagnant-gagnant, dans laquelle chacun peut s'exprimer, être écouté et participer à la construction de solutions.

Pour y parvenir, il est nécessaire qu'il y ait une volonté commune de s'engager dans une démarche de résolution. Si l'un veut et l'autre pas, le conflit ne pourra pas se résoudre car ce ne sera pas une démarche faite ensemble de recherche de solutions communes.

Situation 3 (novembre) : « Réseau brouillé »

La confrontation ne réactive pas le conflit, au contraire les personnes en présence, sur un pied d'égalité, tant par la position que le temps de parole et d'écoute, collaborent. La résolution du conflit consiste dans la volonté de recherche de solutions et leur réalisation ou mise en pratique.

Situation 4 (décembre) : « Conflit d'amitiés », situation 5 (janvier) : « C'est toujours l'autre », situation 6 (février) : « Mauvais cliché », situation 7 (mars) : « Masculin, féminin enjeux »

Confrontées à un conflit, les personnes peuvent s'en sortir par elles-mêmes ou être aidées de quelqu'un extérieur au conflit.

Le « tiers » peut être :

- un ou une amie (*situation 4 - décembre*),
- un adulte ou un jeune ayant la confiance des deux (*situation 5 - janvier*),
- un adulte responsable (p.c.q. un élève est rejeté par ses copains) (*situation 6 - février*),
- un délégué de classe (p.c.q. le groupe est concerné) qui a une fonction définie de faire lien entre les élèves, entre élèves et professeurs (*situation 7- mars*).

Ce peut être aussi un plus grand que toi, un grand frère une grande sœur, un élève d'une autre classe, un surveillant, un professeur. Cette personne doit être neutre, extérieure au conflit et aura pour principale fonction d'apaiser les tensions et de faciliter les échanges.

Dans d'autres situations, tu pourras avoir recours à un médiateur qui peut être un enfant dans certains groupes scolaires ou un adulte à qui l'on a appris à accompagner les personnes en conflit

et qui ont des outils pour t'aider, toi et la ou les personnes avec qui tu as un problème relationnel.

Toutes ces personnes extérieures au conflit qui peuvent vous apporter une aide sont définies comme des tierces personnes, ou tiers, qu'elles viennent spontanément vous aider, que vous fassiez appel à elles, ou encore qu'elles aient la fonction reconnue de médiateur.

Situation 8 (avril) : « Rupture d'amitié @.com », situation 9 (mai) : « Différent musclé »

La médiation vise à amorcer un dialogue calme, serein, constructif, aidé d'un tiers, afin de conclure un accord. Il s'agit d'une recherche d'intérêts communs des participants, non pas seulement de tes propres intérêts et besoins ; l'autre aussi doit être reconnu par toi.

Négocier c'est accepter de changer de regard plutôt que de rester entêté sur l'expression de ses positions, ses certitudes. Qu'une personne intervienne ou que vous essayiez de résoudre seuls le conflit, l'important est avant tout :

- d'accepter de communiquer,
- d'apaiser les échanges,
- de tenter de comprendre la situation et l'autre,
- de trouver par vous-mêmes ou aidés, des solutions satisfaisantes pour tous.

A présent, ayant analysé la façon constructive de gérer un conflit, quand tu y seras à nouveau confronté, tu auras des clefs pour y faire face. La plupart des situations sur lesquelles tu as réfléchi dans ce livre, peuvent être gérées et résolues, par toi-même ou aidé d'un tiers.

Situation 10 (juin) : « Image volée, vie violée »

Deux situations nécessitent cependant l'intervention d'un tiers en position d'adulte responsable ou d'autorité qui prendra les mesures nécessaires pour résoudre le conflit (cf. Situation 6 (février) : « Mauvais cliché »). En effet, dans ces deux situations, l'intégrité physique et morale de la personne sont mises en danger et la loi est transgressée. La loi est là pour nous protéger.

* * *

Si un jour tu es toi aussi confronté à un tel conflit ou si tu assistes à un conflit de cette nature, tu ne dois pas rester en danger, tu dois porter assistance à la personne victime. Tu dois signaler ce conflit à un adulte responsable qui a le devoir de résoudre de tels conflits en faisant appliquer un règlement, la loi que nous devons tous respecter. Nul n'est censé ignorer la loi.

Ce livre va se refermer, nous espérons qu'il t'aidera au quotidien dans ta vie scolaire ; les mêmes conflits ou d'autres dans la vie de tous les jours, en dehors de l'école, vont croiser ton chemin. Si tu y es confronté, pas de panique, tu as les outils et les clefs pour t'en sortir seul ou accompagné. N'oublie jamais que tu es acteur du conflit, qu'il y a toujours des solutions que tu peux trouver avec la personne avec qui tu es en conflit.

Le conflit, ça se gère !

III. EN SECONDAIRE SUPÉRIEURE (16-19 ANS)

4. Introduction à la résolution amiable des conflits

Jean A. MIRIMANOFF *

I. PREAMBULE

1.1. Contexte européen

Dans de nombreux pays du continent européen, la justice est en chantier, et la Belgique, la France et la Suisse ne font pas exception. Leur législation en matière de résolution des conflits est directement ou indirectement influencée à la fois par le droit et la pratique comparés et par les instruments non contraignants de droit international élaborés d'abord au sein du Conseil de l'Europe¹ puis de l'Union européenne². Les deux principales familles de la justice ont été renforcées et développées dans nos pays : la justice *imposée* (soit essentiellement les codes de procédures et l'arbitrage) et la justice *amiable* ou *participative* (soit essentiellement la conciliation et la médiation)³. Désormais la justice est plurielle (voir le Diaporama « La Médiation, nouvelle approche du conflit », tableaux N° 1 et 2 / ci-après DT 1 et 2).

1.2. Contexte suisse

Le législateur fédéral, à l'occasion de l'unification des codes de procédure civile (CPC), pénale (CPP), de la procédure pénale applicable aux mineurs (PPMin), et de la modification de la loi sur la procédure administrative (PA), a accordé une attention particulière à la résolution amiable des conflits⁴. En matière civile, la conciliation et la médiation ont même désormais la *priorité*⁵. Cette priorité n'exprime pas un choix hiérarchique de nos autorités entre les deux principales familles de la justice, mais invite les différents acteurs du monde

* Médiateur assermenté, ancien juge au Tribunal.

¹ CONSEIL DE L'EUROPE, Recommandation sur la médiation en matière civile, Rec (2002) 10; Recommandation sur la médiation en matière pénale, Rec (99) 19; Recommandation sur la médiation familiale, Rec (98) 1; Recommandation sur les modes alternatifs de règlement des litiges entre les autorités administratives et les personnes privées, Rec (2001) 9; Lignes directrices visant à améliorer la mise en œuvre de la recommandation existante concernant la médiation en matière pénale, CEPEJ (2007) 13, Strasbourg, le 7 décembre 2007; Lignes directrices visant à améliorer la mise en œuvre des recommandations existantes concernant la médiation familiale et en matière civile, CEPEJ (2007) 14, Strasbourg, le 7 décembre 2007; Lignes directrices visant à améliorer la mise en œuvre de la recommandation sur les modes alternatifs de règlement des litiges entre les autorités administratives et les personnes privées, CEPEJ (2007) 15, Strasbourg, le 7 décembre 2007, www.coe.int

² Directive 2008/52 du 21 mai 2008 sur certains aspects de la médiation en matière civile et commerciale.

³ Pour la Suisse, voir notamment le message du Conseil fédéral du 28 juin 2006, *FF* 2006 6841. Cet outil, prévu pour la Suisse, peut ce pendant facilement être adapté à la législation nationale d'autres pays. Pour plus de précisions, cf. *Fiches Juridiques Suisses* N° 912 ss « La Résolution amiables des différends »

⁴ Pour la Suisse : Thomas PFISTERER, « Einigung und Mediation - Übersicht über die aktuelle Bundesgesetzgebung, Verwaltungs-, Jugendstraf-, Straf- und Zivilprozessrecht », in : *AJP/PJA*, I 2008, p. 1-15; Christine GUY-ECABERT, « La médiation dans les lois fédérales de procédure civile, pénale et administrative : petite histoire d'un pari sur l'indépendance », in : *AJP/PJA* 2009 p. 47-56; Jean A. MIRIMANOFF (Ed), *La médiation dans l'ordre juridique suisse, Une justice durable à l'écoute du troisième millénaire*, Helbing Lichtenhahn, Bâle 2011

⁵ Voir note 3

judiciaire à privilégier la voie amiable en tant qu'elle aboutit à des solutions plus durables, donc plus efficaces, parce qu'elle rétablit ou renforce les liens sociaux⁶.

Par ailleurs notre législation ne prévoit pas de *numerus clausus* en matière de résolution des conflits, ce qui laisse encore la place pour la pratique à d'autres formes non traitées par le législateur, tels les services d'ombudsman et les hybrides (qui consistent à combiner ou fusionner entre elles diverses méthodes de résolution, par exemple la médiation avec l'arbitrage).

Malgré ce qui précède, la résolution amiable (les potentialités de la conciliation et l'existence même de la médiation) reste encore largement méconnue et sous-utilisée, tant au sein du public que parmi les hommes de loi. Les commentaires consacrés aux nouveaux codes de procédure n'accordent d'ailleurs qu'une place restreinte à la résolution amiable⁷.

1.3. Importance de la résolution amiable dans notre histoire

Notre mémoire collective suisse retient encore que la survie et la stabilité de notre pays ont été assurées - à des moments essentiels de notre histoire - grâce à trois accords issus d'un processus amiable :

- a. Le Convent de Stans (1481)⁸, par lequel St Nicolas de Flue a empêché les troupes des cantons de s'entredéchirer suite aux guerres de Bourgogne.
- b. Le Traité de Westphalie (1648)⁹, par lequel l'indépendance de notre pays a été juridiquement reconnue sur le plan international suite à la guerre de trente ans, après la médiation du diplomate vénitien Alvise Contarini.
- c. L'Acte de Médiation (1803)¹⁰, par lequel Bonaparte a arbitré les querelles entre anciens et nouveaux cantons et rétabli une certaine harmonie entre eux.

Par ailleurs une part importante du contentieux social avait été traité par la résolution amiable pendant des siècles, notamment en Suisse romande¹¹.

1.4. Objet de la présente note

Après une présentation de la gestion des conflits (2), de l'alternative à la coercition qu'est la résolution amiable (3), ses différentes formes seront dessinées : la négociation (3.2) et l'appel ou l'initiative d'un tiers (3.3) avec la médiation (4), la conciliation (5), les services d'ombudsman (6), pour conclure avec les obstacles à la résolution amiable et les moyens d'y faire face (7).

⁶ Voir note 3

⁷ A signaler les exceptions en matière civile et pénale : James PETER, *Gerichtsnaher Mediation in der ZPO*, Schulthess, 2011, Camille PERRIER, *La médiation en droit pénal suisse*, thèse, Lausanne/Bâle, 2011 et *op.cit.* note 4

⁸ Sylvia BUETLER, *Niklaus von Flüe, Friedensstifter und "Mediator" des 15. Jahrhunderts*, Masterarbeit, Universität in Hagen, Sacheln, 14 juin 2006

⁹ Joseph DUSS - VON WERDT, *Homo Mediator, Geschichte und Menschenbild der Mediation*, Klett-Cotta, Stuttgart, mars 2005, pp. 33 à 43

¹⁰ Victor MONNIER, Bonaparte et la Suisse, *Travaux préparatoires de l'Acte de Médiation (1803)*, Bâle 2002

¹¹ Christian GROSSE, « Les Consistoires réformés et le pluralisme des instances de régulation des conflits (XVI^e siècle) », in : *Entre Justice et justiciables, Les auxiliaires de la justice du Moyen Age au XX^e siècle*, (sous la direction de Claire DOLAN), 2005.

II. LA GESTION DES CONFLITS¹²

De tout temps les groupes ou sociétés humaines ont tenté de résoudre leurs différends entre eux ou en leur sein par la force, le consensualisme (la négociation, au besoin avec l'aide d'un tiers), puis par le droit¹³ (voir DT 5).

Devant la maladie, chaque patient a le droit de connaître les moyens de la soigner ou d'en atténuer les effets. Le médecin a le devoir de l'informer des avantages et des inconvénients des différents moyens à disposition, et de le conseiller, le choix final appartenant au patient, qui doit pouvoir se déterminer de manière libre et éclairée.

Semblablement devant le conflit, chaque personne – physique ou juridique – a le droit de connaître les moyens de le résoudre. L'homme de loi a le devoir d'informer son client des avantages et des inconvénients des différents moyens à disposition, et de le conseiller, le choix final appartenant aux parties au conflit, qui doivent pouvoir se déterminer de manière libre et éclairée.

Pas plus les justiciables que les patients ne sont mis sous la tutelle du spécialiste. Ils ont la liberté et la responsabilité du choix dans notre société démocratique. Rien ne justifie de les en priver¹⁴.

Pourtant, traditionnellement dans notre monde occidental les modes de résolution des conflits se fondent encore largement sur la coercition : la force, puis au mode non violent (ou moins violent) de la justice étatique. Or la non violence étatique se limite à la phase de la détermination de la solution par le tribunal, suite à un raisonnement (le syllogisme judiciaire). En revanche la solution du tribunal devient coercitive pour sa mise en œuvre, si elle n'est pas acceptée par toutes les parties. La solution peut alors être imposée par la « force publique ». Il en va de même des sentences arbitrales, si la loi les reconnaît et que leur exécution forcée est ordonnée, après la procédure d'*exequatur*.

La gestion des conflits élargit ce choix traditionnel en proposant préférablement, lorsque c'est approprié, des méthodes permettant de résoudre le conflit par un accord entre les parties au lieu ou avant de recourir à l'une ou l'autre des formes de coercition dont il vient d'être question.

L'orientation préalable repose sur un ensemble de techniques permettant de sélectionner, dans un conflit déterminé et pour des parties déterminées, la voie de résolution la plus appropriée¹⁵. Elle s'exercera non seulement entre les formes de résolution amiables énoncées

¹² Thierry GARBY, *La gestion des conflits*, CMAP-Economica, Paris, 2004; Stephen B. GOLDBERG, Frank E. A. SANDER, Nancy H. ROGERS, Sarah RUDOLPH COLE, *Dispute Resolution, Negotiation, Mediation and Other Processes*, 5^e éd., Chicago, 2007; Jean A. MIRIMANOFF et Sandra VIGNERON-MAGGIO-APRILE (éds.), *La gestion des conflits. Manuel pour les praticiens*, CEDIDAC, n° 78, Lausanne, 2008

¹³ Hans-Georg MÄELER, « Macht-Gesetz-Konsens », in : *Handbuch Mediation und Konfliktmanagement*, Bd 3, Wiesbaden, p.301-310; FAGET Jacques, *Médiations, les ateliers silencieux de la démocratie*, Paris, 2010, p.19 ss

¹⁴ Sous réserve de l'ordre public.

¹⁵ Frank E.A. SANDER and Stephen B. GOLDBERG, « Fitting the Forum to the Fuss : A User-Friendly Guide to selecting an ADR Procedure », in : *Negotiation Journal* 10 (1994), p.49 ss, adapté aux droit et institutions de tradition romano-germanique : Jean A. MIRIMANOFF, « L'orientation préalable des parties à un différend », in : *Revue de l'Avocat*, Bâle,1/2010, p.19 ss ; Jeremy LACK, « Appropriate Dispute Resolution (ADR) : The Spectrum of Hybrid Techniques Available to Parties », in : *ADR in Business*, Vol.2, Netherland, 2011, p.339-379, part. p.345-350

ci-dessous, mais aussi entre celles du règlement imposé : arbitrage ou justice étatique. Et si la situation du conflit évolue, une nouvelle orientation peut s'avérer nécessaire. Or notre système flexible permet cette libre circulation des litiges¹⁶.

III. LA RESOLUTION AMIABLE

3.1. Le consensualisme

Il s'agit de remplacer la coercition par le consentement libre et éclairé des parties. Pourquoi ? Parce que la coercition, qu'elle se manifeste sous la forme de la force privée ou publique, a souvent pour effet de générer de nouveaux conflits au lieu d'apaiser le conflit original : en riposte, l'insulte appelle l'insulte et le coup le coup, l'argument provoque l'argument et le procès le procès. Ce phénomène de *spirale conflictuelle* a pour effet de rompre définitivement les liens entre les parties. Or cette rupture peut avoir avec le temps des conséquences désastreuses dans les relations familiales, commerciales, sociales et aussi internationales. A l'inverse, le consensualisme peut exercer un triple effet pacificateur, comme l'a relevé Thierry Garby¹⁷ :

- Il évite que le conflit ne s'envenime d'avantage ;
- Il résoud le conflit ;
- Il prévient de nouveaux conflits.

Si tout le monde convient qu'il faut, dans une société civilisée, tenter un accord avant de recourir à la force, il est moins évident de savoir quelle(s) procédure(s) sera la plus appropriée pour y arriver. En effet, le consensualisme laisse place à des voies dans lesquelles il s'exerce de manière plus ou moins accentuée. C'est la *négociation* entre les parties qui leur laisse le plus de champ et d'autonomie. Mais en cas d'impasse, l'appel à un tiers ou l'intervention d'un tiers, en débloquent la situation, permet d'éviter de passer directement à la coercition (voir DT 12).

3.2. La négociation¹⁸

Plusieurs formes de négociation sont pratiquées, la plus ancienne et usuelle encore dans nos pays d'Europe continentale consistant à défendre coûte que coûte des positions : c'est la négociation dite positionnaliste. Elle aboutit le plus souvent à la spirale du conflit (voir DT 7), à moins que l'une des parties ne cède à la pression, à la menace, voire au chantage du dépôt d'une plainte pénale. A l'opposé se situe la négociation raisonnée, qui consiste à ne plus négocier sur des positions, mais sur des intérêts. Ce modèle (méthode de Harvard) consiste à : séparer les questions de personnes et le différend, se concentrer sur les intérêts des parties et non sur leurs positions, à imaginer des solutions mutuellement avantageuses (gagnant-gagnant), et faire reposer la solution sur des critères objectifs¹⁹ (voir DT 10 et 11). D'autres

¹⁶ Jean A. MIRIMANOFF et Sandra VIGNERON-MAGGIO-APRILE, « Pour une libre circulation des différends civils et commerciaux (Réflexions sur les nouveaux réseaux de la justice plurielle : le cas suisse dans le contexte européen) », in : *RDS*, avril 2007, p.21 ss

¹⁷ Thierry GARBY, *La gestion des conflits*, Economica, 2004, p.6

¹⁸ Nicolas IYNEDJIAN et al., *Négociation, guide pratique*, CEDIDAC, Lausanne, 2005 ; Alain PEKAR LEMPEREUR et al., *Méthode de négociation*, Dunod, Paris, 2004 ; Arnaud STIMEC, *La Négociation*, Dunod, 2005

¹⁹ Cf. les nombreux ouvrages de Roger FISHER, traduits en français, dont : *Comment réussir une négociation*, Seuil, Paris, 1982

formes nouvelles s'y apparentent, comme la pratique collaborative²⁰ et la pratique coopérative, qui s'approchent d'une médiation, sans le tiers.

3.3. Le tiers

En cas d'impasse l'arrivée d'un tiers ne détruit pourtant pas le processus de négociation entre les parties, mais le modifie. Et selon la situation les parties pourront encore moduler leur autonomie dans le déroulement du processus et leur maîtrise sur son résultat. La médiation demeure une *négociation facilitée*, en ce sens que les parties restent totalement maîtresses de la solution. La conciliation se présente comme une *négociation dirigée*, en ce sens que le tiers peut suggérer ou proposer une solution si les parties n'y parviennent pas d'elles-mêmes. Dans d'autres méthodes analogues le rôle du tiers sera encore plus accentué. Ainsi plus l'autonomie des parties diminue, plus le rôle du tiers augmente. Et inversement.

Reformulons : dans les *bons offices* (la forme la plus primitive d'intervention d'un tiers), le tiers se contente d'offrir aux parties un lieu et un climat de rencontre favorables au bon déroulement de la discussion, sans intervenir dans le déroulement du processus de négociation ou dans son contenu. Dans la *médiation*, le tiers porte la responsabilité du bon développement du processus qu'il conduit, mais se garde de se mêler de la solution, dont l'issue appartient aux seules parties. Dans la *conciliation*, le rôle du tiers se renforce encore puisqu'il a pour mission non seulement de guider le processus mais, lorsque les parties n'y parviennent pas, de leur donner son avis ou même de leur proposer des solutions. Cette forme d'intervention est encore plus accentuée dans les différents domaines où agissent les *services d'ombudsman*.

A ce jour le potentiel de la conciliation est encore insuffisamment connu et exploré, tandis que la médiation est généralement méconnue. Le champ des moyens s'est pourtant élargi avec la médiation. Elle est présentée par le législateur comme une méthode qui a la priorité, au côté de la conciliation avec laquelle elle est si souvent confondue. Pourquoi la priorité ? Parce que le recours aux tribunaux ne doit intervenir qu'en dernier lieu, seulement lorsqu'une solution consensuelle - et donc durable - n'est pas possible. Surtout parce que la médiation tend à la reconstruction ou à la pacification des liens, alors que le juge et l'arbitre tranchent le litige en imposant une solution extérieure et cristallise souvent les relations entre les parties.

IV. LA MEDIATION

4.1. Concept et définition

La plupart des législations, comme en Suisse, ne contient aucune définition de la médiation, alors que la doctrine et les associations de médiation en fournissent de très nombreuses²¹. On retiendra celle - de portée internationale - contenue dans le « Projet de guide de bonnes pratiques en vertu de la Convention de La Haye du 25 octobre 1980 sur les aspects civils de l'enlèvement international d'enfants » (Doc préliminaire N° 5 de mai 2011, soumis à la Commission spéciale de 2012) :

²⁰ Christophe IMHOOS, *La Pratique collaborative*, Mémoire pour l'IUKB, Sion 2009; Médiation sans médiateur, ce processus tend essentiellement à la recherche prioritaire des intérêts. Les conseils s'engagent à renoncer à poursuivre leur mandat lors d'une procédure ultérieure, en cas d'échec. Cette dernière exigence tombe pour la pratique coopérative.

²¹ Cf. Jean MIRIMANOFF, *La médiation dans l'ordre juridique suisse*, 3^e partie, Ch. 1.2

« Une procédure volontaire structurée par laquelle un (ou plusieurs) médiateur facilite les communications entre les parties à un conflit, ce qui leur permet de prendre la responsabilité de la recherche d'une solution à ce conflit ».

Cette définition a le mérite d'être d'une part claire, simple et précise, et d'autre part reconnue sur le plan international, et enfin avec une rédaction mettant bien en évidence l'appartenance de la médiation à la justice participative²².

D'autres définitions mentionnent les principes fondamentaux²³ qui inspirent la médiation, ou les qualifications et qualités requises du médiateur (voir DT 14).

La médiation n'a donc pas pour objectif de résoudre un litige²⁴ au sens procédural du terme (dans le cadre des conclusions des parties) puisqu'elle tend avant tout au rétablissement d'un dialogue constructif permettant aux parties de forger leur propre accord en tentant de prendre en considération le conflit dans son ensemble.

4.2. Les atouts de la médiation

La médiation présente de nombreux avantages comparativement aux outils traditionnels de résolution des différends (la procédure judiciaire et l'arbitrage) : elle est tout d'abord plus rapide, moins coûteuse et plus constructive. Elle permet aux parties d'aborder leur *conflit* dans sa globalité, avec tous ses aspects, y compris les émotions, préoccupations, motivations, besoins, valeurs et intérêts, qui ne sont généralement pas pris en considération dans la procédure civile et l'arbitrage. Les procédures traditionnelles sont en effet généralement limitées à l'examen des faits présélectionnés et offerts en preuve dans les écritures des parties, sans pouvoir s'écarter des conclusions des parties. Le *litige* est la partie émergée de l'iceberg. Dans son déroulement (le processus) comme dans la construction de sa solution (le contenu de l'accord), la médiation se manifeste comme une méthode sur mesure et à la mesure des parties, parce qu'elle englobe aussi leurs émotions, préoccupations, motivations, valeurs, besoins, intérêts, soit la partie immergée de l'iceberg (voir DT 8 et 9). Enfin elle permet, par une issue gagnant-gagnant, de rétablir ou de reconstruire les liens sociaux, ou d'y mettre fin de manière plus adaptée que par le combat judiciaire et arbitral, qui impliquent un gagnant et un perdant, ce au terme d'une procédure dont la durée dépend des aléas liés aux possibles recours et incidents²⁵.

4.3. Les moments de la médiation

²² En ce sens qu'elle permet « aux personnes et aux collectivités de participer à l'élaboration de la solution à un problème. Elle est porteuse d'un droit construit par et pour l'humain, par opposition à un droit déjà présent... », Louis MARQUIS, « Lex mercatoria et pluralisme normatif », in : Filiali OSMAN (sous la direction de), *Vers une lex mercatoria mediterranea, Harmonisation, unification, codification du droit dans l'Union pour la Méditerranée*, Bruylant/Larcier, 2012, p.56

²³ Jean A. MIRIMANOFF, « Les principes de la médiation, Avancées vers l'unité et l'universalité », in : *Revue Justice-Justiz-Giustizia*, 2011 www.richterzeitung.ch cf. ci-dessous ch. 4.5.b); on en retrouve certains éléments dans la médiation internationale : Jean-Pierre VETTOVAGLIA, « Lignes directrices de la médiation : vademecum », et « Les dix commandements du médiateur et de la médiation », et Komi TSAKADI, « Approche terminologique et typologie de la médiation et de la facilitation », in : *Médiation et facilitation dans l'espace francophone : théorie et pratique* (VETTOVAGLIA éd.), Bruylant, Bruxelles, 2010.

²⁴ Cf. Béatrice GORCHS, « La Médiation dans le Procès civil : sens et contresens », in : *RTD civ.* No 3 2003, p.409-425

²⁵ La procédure étatique s'allonge dans la verticalité avec les recours de toutes sortes, la procédure arbitrale dans l'horizontalité avec la multiplication des sentences sur partie

La médiation peut aussi bien intervenir au début d'un conflit, au moment des premières difficultés entre les parties, avant donc la saisine d'un tribunal, en application d'une clause contractuelle prévoyant le recours à ce processus, ou par une décision *ad hoc* des parties. En matière civile, le CPC prévoit par ailleurs qu'elle peut se dérouler lors de la saisine du tribunal, en lieu et place de la conciliation obligatoire, ou encore en cours de procédure, en première et même en deuxième instance. Il en va de même avec l'arbitrage. En matière pénale (CPP, PPMIn) et administrative (PA et législations cantonales) la loi indique si et dans quelle mesure le processus de médiation peut se tenir.

4.4. Le déroulement de la médiation²⁶

Après avoir choisi librement un médiateur ou plusieurs (co-médiation), les parties sont convoquées à un entretien individuel préalable, permettant de vérifier leur libre adhésion, leur pouvoir (pour représenter les personnes juridiques) et de préparer les modalités du processus.

Le tarif horaire est fixé au début du processus et les coûts sont généralement partagés entre les parties.

La médiation se développe ensuite en plusieurs phases ou étapes (voir DT 16), en une ou plusieurs séances communes, pouvant comprendre des apartés (*caucus*) si nécessaire, les parties pouvant se faire accompagner ou non par leur conseil dans chacune ou certaines des étapes. Chaque partie s'engage à suivre un comportement respectueux, loyal et constructif en vue de renouer le dialogue, de comprendre leur différend et d'émettre des options entre lesquelles elles se détermineront suite à un test de réalité.

4.5. Les garanties

Les garanties pour les parties ou partenaires à la médiation sont de deux ordres : ils tiennent à la *personne* du médiateur et au déroulement du *processus*.

a) Le médiateur doit offrir toutes garanties de qualifications professionnelles et d'éthique. On le choisira de préférence sur la liste officielle établie par les autorités compétentes (Conseil d'Etat à Genève, Tribunal cantonal dans le canton de Vaud) qui examinent si les conditions prévues par la loi sont remplies. Par ailleurs des associations faîtières, comme la Chambre suisse de médiation commerciale (CSMC/SKWM), la Fédération suisse des associations de médiation (FSM/SDM), le Groupement pro médiation (GPM) et la Fédération suisse des avocats (FSA/SAV) délivrent une accréditation et publient la liste de leurs membres agréés.

b) Le bon déroulement du processus est régi par quelques principes fondamentaux et quasiment universels²⁷ :

- *Humanité* : c'est la personne humaine qui est au cœur de la médiation, dont le principal *objectif* est de rétablir le dialogue, avec pour *effet* de diminuer ou d'apaiser les

²⁶ Cf. Jacques FAGET, *Médiations, les ateliers de la démocratie*, Erès, Paris, 2010 ; Thomas FIUTAK *et al.*, *Le médiateur dans l'arène, Réflexion sur l'art de la médiation*, Trajets, Erès, Paris, 2008 ; Christopher MOORE, *Mediation Process-Practical Strategies for Resolving Conflicts*, Jossey-Bass Publishers, San Francisco, 3rd ed., 2003 ; Alain PEKAR LEMPEREUR *et al.*, *Méthode de médiation*, Dunod, Paris, 2008

²⁷ Voir note 23

souffrances et éviter les gaspillages de temps et d'énergie engendrés par le conflit (voir DT 15);

- *Multipartialité et empathie du médiateur* : ce dernier s'engage à servir les parties de manière équitable, sans établir entre elles de distinction de caractère défavorable; il assume la bonne conduite du processus;
- *Liberté et autonomie* : les parties sont libres d'accepter ou de refuser d'entrer dans le processus de médiation, et peuvent le quitter en tout temps; le médiateur est libre d'entamer, de poursuivre, de suspendre le processus ou d'y mettre fin;
- *Responsabilité* : les parties ont le devoir de s'engager de bonne foi dans le processus, de s'y comporter de manière *respectueuse et transparente* et d'en respecter la *confidentialité*; elles sont responsables de son issue. Le médiateur a la responsabilité de la bonne conduite du processus; il a le devoir de vérifier que les parties ont bien compris les caractéristiques du processus, leur rôle et le sien ; le médiateur doit s'assurer que les parties donnent à leur accord final un *consentement libre et éclairé*, et les invitera, si nécessaire, à consulter un homme de loi; il a le devoir de mettre fin au processus si la solution envisagée est irréalisable ou contraire au droit impératif et à l'ordre public;
- *Indépendance* : le médiateur est indépendant. Il doit révéler aux parties toutes les circonstances qui objectivement ou subjectivement sont de nature à compromettre son indépendance;
- *Neutralité* : le médiateur - contrairement au conciliateur - s'abstient de prendre part à la controverse et de s'exprimer sur le contenu du différend; contrairement à l'ombudsman, il ne fait pas d'enquêtes ni de recommandations ;
- *Humilité ou absence de pouvoir* : le médiateur - contrairement à l'arbitre et au juge - n'a aucun pouvoir de décision;
- *Confidentialité* : les parties et le médiateur s'interdisent de dévoiler à des tiers toutes les déclarations, opinions ou propositions émises lors du processus, ni de produire dans des procédures ultérieures des documents les reflétant. Les parties s'interdisent de citer le médiateur comme témoin. Le médiateur tiendra en outre pour confidentiels l'existence du processus et le nom des parties.

4.6. L'autonomie du processus

Le législateur s'est, en Suisse, abstenu de légiférer sur le processus en tant que tel, l'organisation de la médiation et son déroulement étant l'affaire des parties et du médiateur²⁸. Il n'y a donc aucune différence chez nous entre la médiation non judiciaire et la médiation judiciaire (recommandée par le Tribunal). Le processus - conventionnel - jouit ainsi toujours d'une autonomie complète, une parfaite imperméabilité étant établie entre les procédures concernées (judiciaire ou arbitrale) et le processus de médiation. L'indépendance est encore renforcée par la confidentialité, selon laquelle les parties s'engagent à maintenir le secret sur le déroulement du processus et son contenu pour le cas où il n'aboutirait pas, lors de procédures judiciaire ou arbitrale subséquentes, par exemple.

4.7. La médiabilité des conflits

Le concept de médiabilité peut revêtir deux sens. *Sur le plan juridique* il indique quels sont les cas dans lesquels la médiation est possible ou – inversement – ceux dans lesquels elle ne l'est pas en vertu de la loi. Les procédures civile, pénale et administrative font à la médiation

²⁸ Ce que prévoit d'ailleurs expressément l'art. 215 CPC

une place plus ou moins grande en fonction de celle qu'y occupe l'ordre public²⁹. C'est seulement dans le cas de la procédure civile que la médiation est autorisée sans restriction et à tous les stades de la procédure. Ce qui ne signifie pas pour autant que la médiation soit toujours adéquate. En effet, *sur le plan psychosociologique* le concept de médiabilité se réfère à ses critères propres, tels que la qualité des personnes, la situation litigieuse, les enjeux, l'intensité du conflit, etc. Si l'on peut considérer avec Christoph Thomann³⁰ qu'il suffit que toutes les parties le souhaitent pour recourir valablement au processus (ce qui sera rare tant que la médiation demeure méconnue), encore faut-il que leur consentement soit libre et éclairé. La médiation est généralement considérée comme appropriée lorsque les parties ont entretenu des relations suivies de fait (voisinage) ou de droit (contrats de longue durée). Mais il serait erroné de considérer la médiation comme une panacée : si elle a ses avantages, il faut admettre aussi ses limites et savoir les reconnaître à temps. D'où l'importance de *l'orientation préalable*, consistant à choisir de manière raisonnée la voie la plus appropriée entre les différents modes de résolution des conflits³¹.

V. LA CONCILIATION

Le législateur n'a pas non plus cherché à définir la conciliation ni à en réglementer le processus interne, sauf dans sa relation avec la procédure. Dans la pratique la conciliation consiste, pour le magistrat, à aider les parties soit à trouver un compromis (souvent perdant-perdant : « couper la poire en deux ») soit à leur faire entrevoir la solution probable du procès (en retenant les faits pertinents en sa possession, quitte à procéder à une appréciation anticipée des preuves), en analysant la situation juridique et en donnant aux parties son opinion ou sa solution au *litige*. Le conciliateur agit ici comme un juge sans glaive. Mais le conciliateur peut aussi tenter d'aider les parties à chercher une issue *en dehors de l'objet du litige*³², sur la base de leurs intérêts. C'est le chemin emprunté avec succès par la *nouvelle conciliation judiciaire*³³. Ainsi la conciliation a une forme estimative et une autre, plus facilitative.

En théorie la tentative préalable de conciliation est obligatoire, mais en pratique la majorité du contentieux judiciaire civil lui échappe par le jeu des exceptions et des dispenses, qui la transforme en peau de chagrin.

En vertu d'une convention *ad hoc* ou d'une clause contractuelle la conciliation peut être pratiquée sur le plan privé indépendamment, ou avant une procédure judiciaire ou arbitrale. La conciliation privée se rencontre en lien avec l'arbitrage interne ou international dans les règlements en vigueur, comme ceux de la CCI, de la CNUCED et de la CDUDCI, respectivement de la SIA. En vertu du CPC sur le plan judiciaire la conciliation en matière civile peut avoir lieu à titre préalable par un magistrat qui, en principe, ne statue pas sur le

²⁹ En matière civile l'ordre public ne fait pas obstacle à ce que les parties à une procédure de divorce recourent à la médiation, mais leur accord n'a pas d'effet aussi longtemps qu'il n'est pas ratifié par le tribunal (art. 279 al. 2 CPC) ; cf. FJS N° 912-916

³⁰ Christoph THOMANN, *The benefits of negative emotions in conflicts, mediation and mediation training*, presentation at the Conference « International Training and Practice of Mediators in the Light of European Experience », St Petersburg State University, 16-17 Dec.2011

³¹ Cf. note 16; ne sont pas médiables à l'école les situations dans lesquelles il y a atteinte à l'intégrité physique et psychique, racket, trafic ou consommation de stupéfiants et d'alcool.

³² Ce que prévoit en matière civile l'art. 201 al. 1 CPC

³³ Jean A. MIRIMANOFF et Sandra VIGNERON-MAGGIO-APRILE (éds), « Les mécanismes de la nouvelle conciliation judiciaire », in : *La gestion des conflits, manuel pour les praticiens*, CEDIDAC, n° 78, Lausanne, 2008, texte mis à jour pour la journée d'étude du 28 octobre 2009, www.gemme.ch

fond³⁴. A signaler une singularité helvétique : lorsque la procédure est introduite devant le tribunal, la conciliation peut aussi avoir lieu sous l'égide du juge restant chargé du dossier si la conciliation n'aboutit pas!

La médiation et la conciliation se situent sur des plans différents, les principales distinctions entre elles résultant finalement du caractère volontaire de la première et obligatoire de l'autre, et de la posture du tiers plus ou moins directive sur le processus, mais - comme indiqué - absente ou active sur la solution.

Les études faites aux Pays-Bas sur les atouts respectifs de la médiation et de la conciliation ont donné les résultats suivants³⁵ :

- a) En faveur de la médiation :
 - Préservation ou restauration des liens entre les parties,
 - Inadéquation du jugement pour résoudre le conflit en cause ;
 - Perspective d'une solution personnalisée, mieux adaptée qu'une décision judiciaire.
- b) En faveur de la conciliation :
 - Rapidité de la solution ;
 - Modicité des coûts ;
 - Perspective d'un résultat raisonnable.

VI. LES SERVICES D'OMBUDSMAN

Etablir la synthèse de ce que représentent les services d'ombudsman en matière civile et administrative ou les définir dépasserait le cadre de la présente note. En effet leur mode de fonctionnement varie passablement.

En matière civile ces services ont été instaurés en Suisse par *l'initiative privée* d'associations professionnelles dans des domaines déterminés et limités : bancaire, de l'assurance, des voyagistes et quelques autres. Les milieux intéressés et les associations faitières concernées ont conçu des organes et des activités se déployant de manière assez différente d'un domaine à l'autre, réservant au tiers un statut dont le degré d'indépendance peut prêter - selon les cas - à débats.

En manière administrative, on rencontre dans les législations cantonales un « doux mélange » entre l'ombudsman et le médiateur, le premier usurpant souvent du nom du second.

On relèvera cependant quelques traits généraux communs propres à ce processus:

- Son accès est réservé à la partie présumée la plus faible (en matière civile : le client, l'assuré, le voyageur ; en matière administrative : l'administré, le fonctionnaire),
- il ne met pas ou généralement pas en présence les parties (système de navettes / apartés),
- il permet au tiers de procéder à des enquêtes, et à en rendre compte aux parties (avec parfois, comme lors de la conciliation classique, une appréciation juridique du cas et/ou une recommandation de sa part),

³⁴ Dans la tentative préalable de conciliation, le CPC prévoit cependant deux exceptions aux art. 210 et 212 CPC

³⁵ Machteld PEL *et al.*, *Customized conflict resolution : Court-connected Mediation in the Netherland*, 1999-2009, The Hague, Nov. 2009

- il ne garantit pas ou pas toujours aux parties la confidentialité du processus et de son issue,
- il ne garantit pas ou pas toujours pleinement l'indépendance du tiers par rapport à la partie « défenderesse »,
- il est gratuit,
- il a lieu, en matière civile, avant la saisine des tribunaux civils ou arbitraux.

Ces services, qui jouent un rôle non négligeable comme facteurs de pacification sociale, gagneront en crédibilité lorsqu'on parviendra à se concerter pour harmoniser tant soit peu leurs pratiques, pour les rendre plus transparentes auprès des utilisateurs et pour mieux garantir l'indépendance du tiers. Il suffirait, en matière civile, de suivre l'exemple de l'office de l'ombudsman des banques, qui a adopté le système le plus élaboré³⁶.

VII. L'ESSOR DE LA RESOLUTION AMIABLE

Au sein du Conseil de l'Europe, la Commission européenne pour l'efficacité de la justice (CEPEJ) avait pleinement conscience en rédigeant les projets des Lignes directrices³⁷ de « *la difficulté de modifier les habitudes prises par la société de compter principalement sur les procédures judiciaires classiques pour résoudre ses conflits* » (CEPEJ 2007, N° 14 par. 37). Ces instruments s'adressent à la fois aux Autorités³⁸ et au secteur privé.

En effet l'essor de la résolution amiable en général et de la médiation en particulier se heurte à divers obstacles, d'ordre culturel, psychologique, politique et sociologique³⁹.

Aussi les Lignes directrices insistent-elles sur la sensibilisation de trois catégories de groupes :

- a) *Le grand public* : Les Etats et les parties intéressées à la médiation devraient prendre les mesures appropriées pour sensibiliser le grand public à la médiation, pour lui donner une information sur son existence, son fonctionnement et ses avantages, en particulier par des brochures ou des guides et des centres d'information (*id.* par. 40-45), et pour introduire la médiation dans les programmes éducatifs nationaux (*id.* par. 45). Il importe donc que les personnes et les entreprises sachent qu'elles ont un *droit d'accès* à la médiation.
- b) *L'institution judiciaire* : Formations initiale et continue permettront aux juges d'« être capables de fournir des informations, d'organiser des séances d'information sur la médiation et, le cas échéant, d'inviter les parties à...renvoyer l'affaire à la médiation » (*id.* par. 12), en relevant que :
« Les juges ont un rôle crucial dans la propagation du règlement amiable des litiges. Il est donc essentiel qu'ils soient informés et maîtrisent pleinement la procédure de médiation et ses avantages. » (*id.* par. 50)
- c) *Les avocats* : La médiation devrait être incluse dans les formations initiale et continue des avocats (*id.* par. 52).

³⁶ OMBUDSMAN DES BANQUES SUISSES, Rapports annuels à dater de 2003

³⁷ cf. note 1.

³⁸ En Suisse les Autorités cantonales essentiellement, responsables d'élaborer et d'appliquer les codes de leur Organisation Judiciaire.

³⁹ Pour plus de détails : Jean A. MIRIMANOFF, « Comment introduire la médiation dans notre culture judiciaire ? », in : *Actes du Colloque de GEMME* « Regards croisés sur la médiation judiciaire », Paris, 11 mai 2012, in : www.mediationgeneve.com/publications.html

Ces mesures sont en train de se mettre progressivement en place, certaines législations reflétant déjà le contenu de ces Lignes directrices résumé dans la présente note.

5. LA MEDIATION

Nouvelle approche du conflit

© Jean A. Mirimanoff et al.
Médiateur assermenté
Ancien Juge civil

Outil pour la médiation scolaire
(secondaire supérieur – 15-19 ans)

2. JUSTICE PLURIELLE ET MODES PLURIELS

• Justice plurielle

Justice amiable

- Négociation
- Médiation
- Conciliation

Justice contentieuse

- Arbitrage
- Procès civil

Cas mixtes

- Méd'arb
- Conciliation par juge du fond

• Modes pluriels

Modes non étatiques

- Négociation
- Médiation conventionnelle
- Conciliation
- Procédure arbitrale

Modes étatiques

- Conciliation préalable
- Médiation judiciaire
- Conciliation par juge du fond
- Procédure civile

• Impasse actuelle

Négociation sur les positions
(échec)



Procédure judiciaire ou arbitrale

3. LE CONFLIT : DISTINCTIONS UTILES

L'OBJET du CONFLIT : la maîtrise des Dardanelles,
clef du commerce maritime
antique

L'OBJET DU LITIGE : la belle Hélène

LA MANIFESTATION DU CONFLIT : la guerre de Troie

L'ORIGINE du CONFLIT : le choix de Pâris

4. TYPOLOGIE DES CONFLITS

Les conflits d'information

Les conflits relationnels

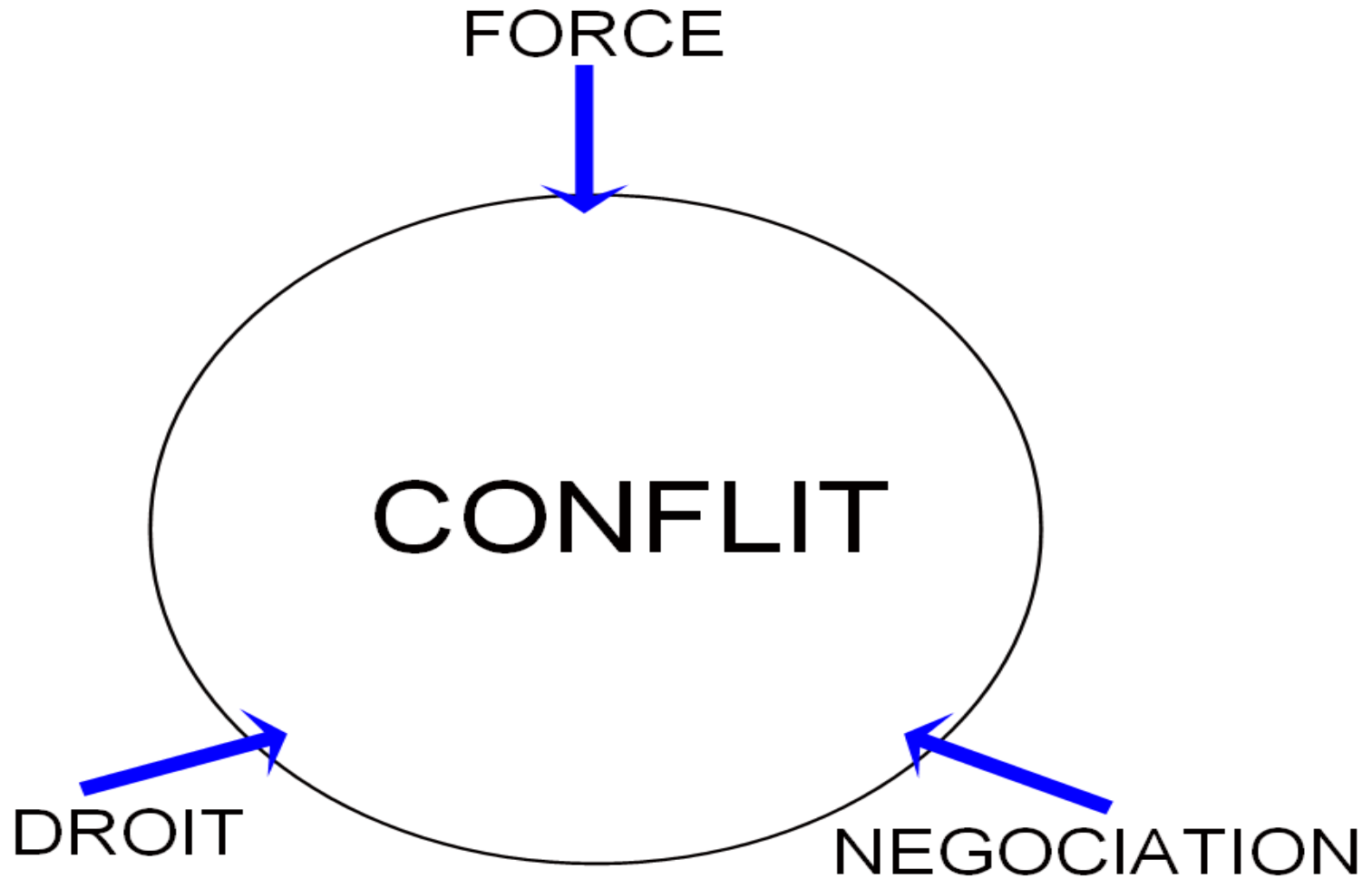
Les conflits structurels

Les conflits de valeur

Les conflits d'intérêts

La combinaison de ces conflits

5. RESOLUTIONS DU CONFLIT : COMPETITION-COMPLEMENTARITE



6. FACE AU CONFLIT : REACTIONS INDIVIDUELLES INSTINCTIVES

La FUIITE

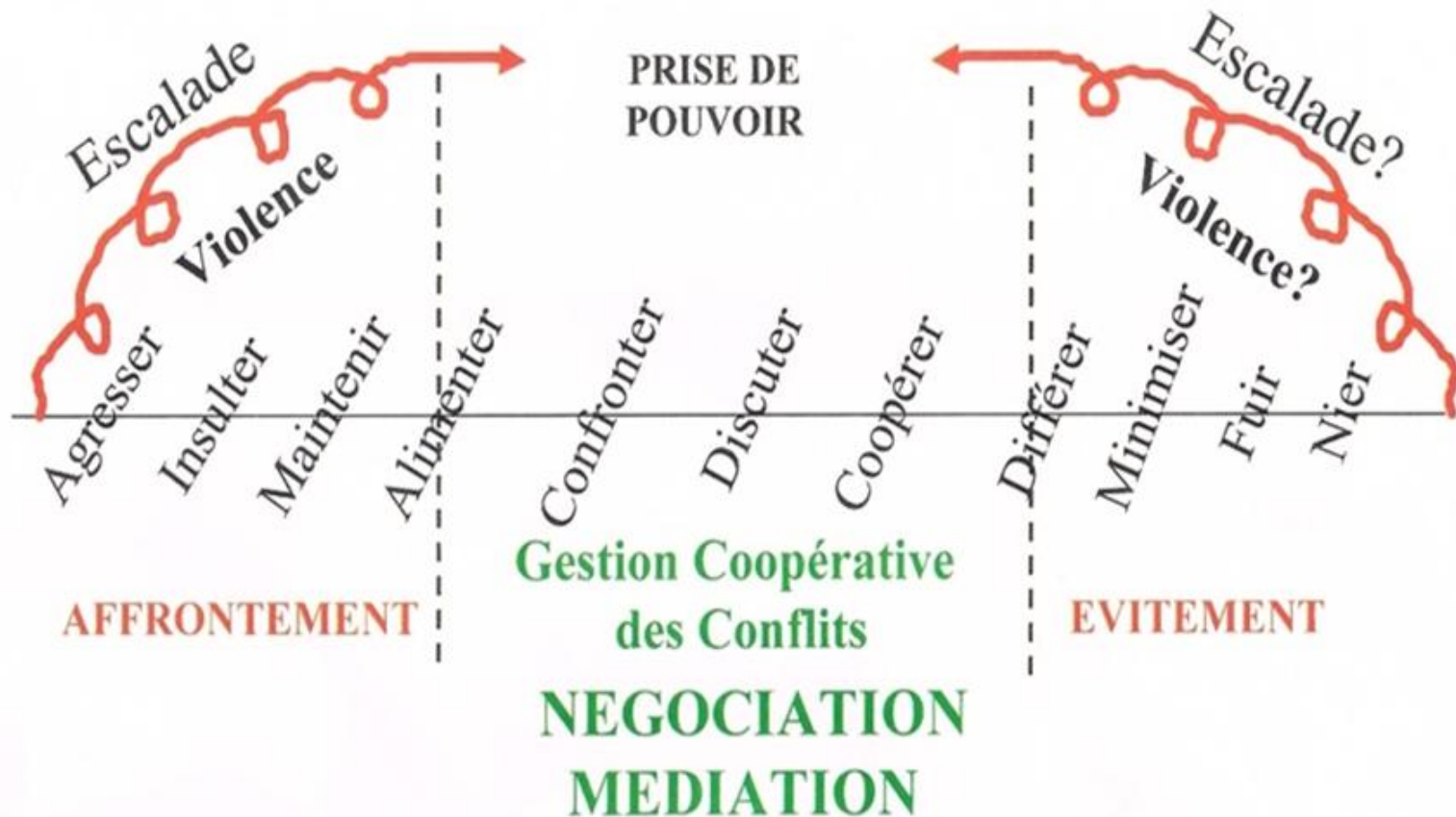
La SOUMISSION

L'AFFRONTMENT par : la force ou la négociation, ou leur combinaison

7.

Le Conflit

Comment réagit-on?



8. La face cachée de tout conflit

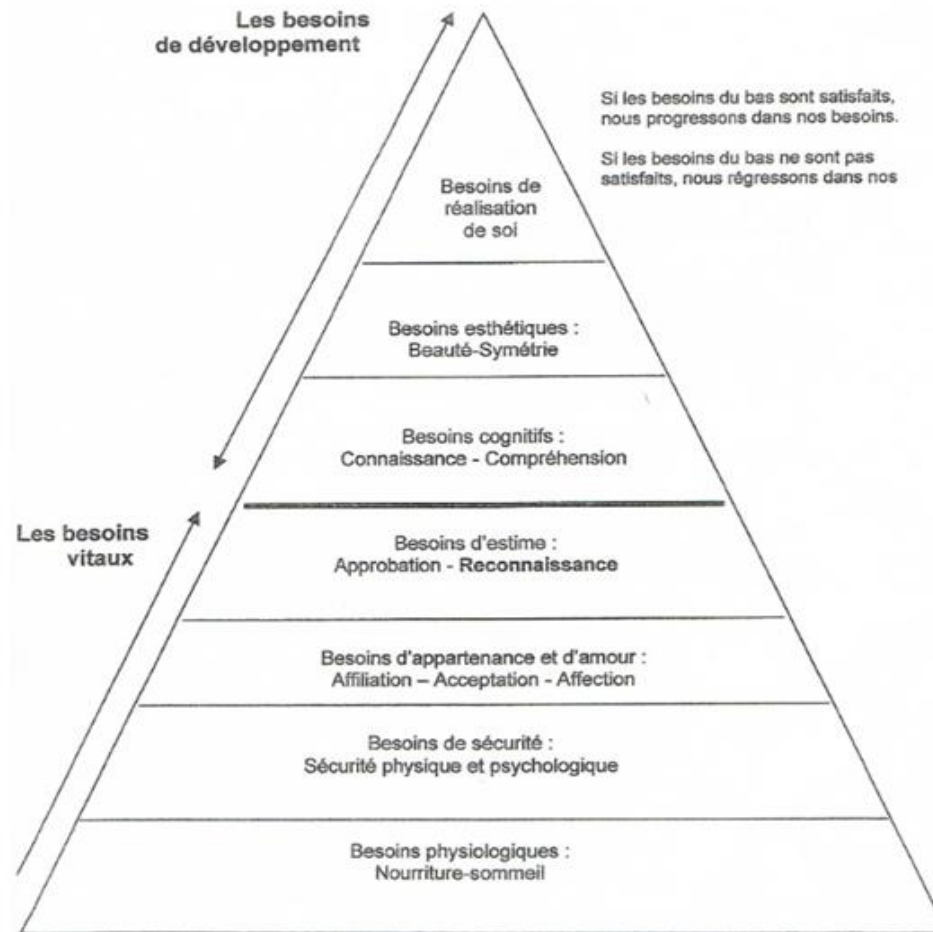
**Un conflit
n'est
jamais ce
qu'il
semble
être...**



**Alors que le côté
« objectif » du
conflit semble
évident...**

**... le côté
« subjectif » reste
à découvrir.**

9. LA HIÉRARCHIE DES BESOIN HUMAINS



Les besoins vitaux concernent notre survie physique et sociale.
Les besoins de développement sont spécifiquement humains et nous motivent à développer notre potentiel.

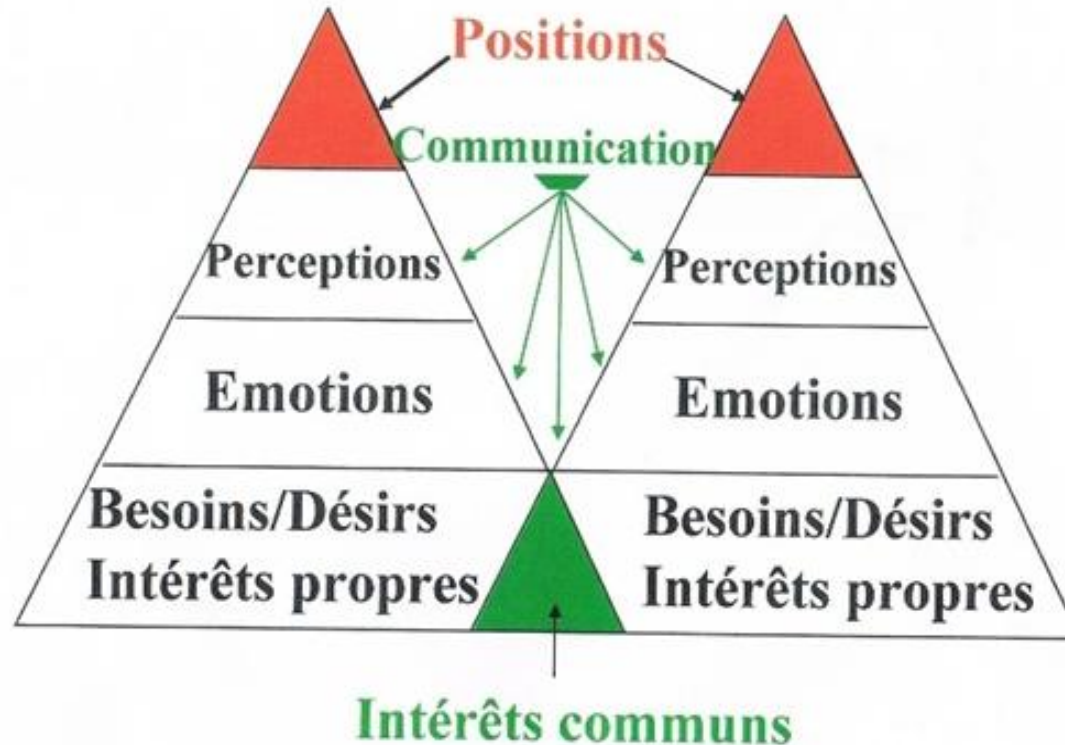
10. LA NÉGOCIATION RAISONNÉE

Elle nous invite à quatre démarches pour structurer la négociation (méthode de Harvard) :

- Séparer les questions de personnes et le différend
- Se concentrer sur les intérêts et non sur les positions
- Imaginer des solutions apportant un bénéfice réciproque
- Faire reposer la solution sur des critères objectifs

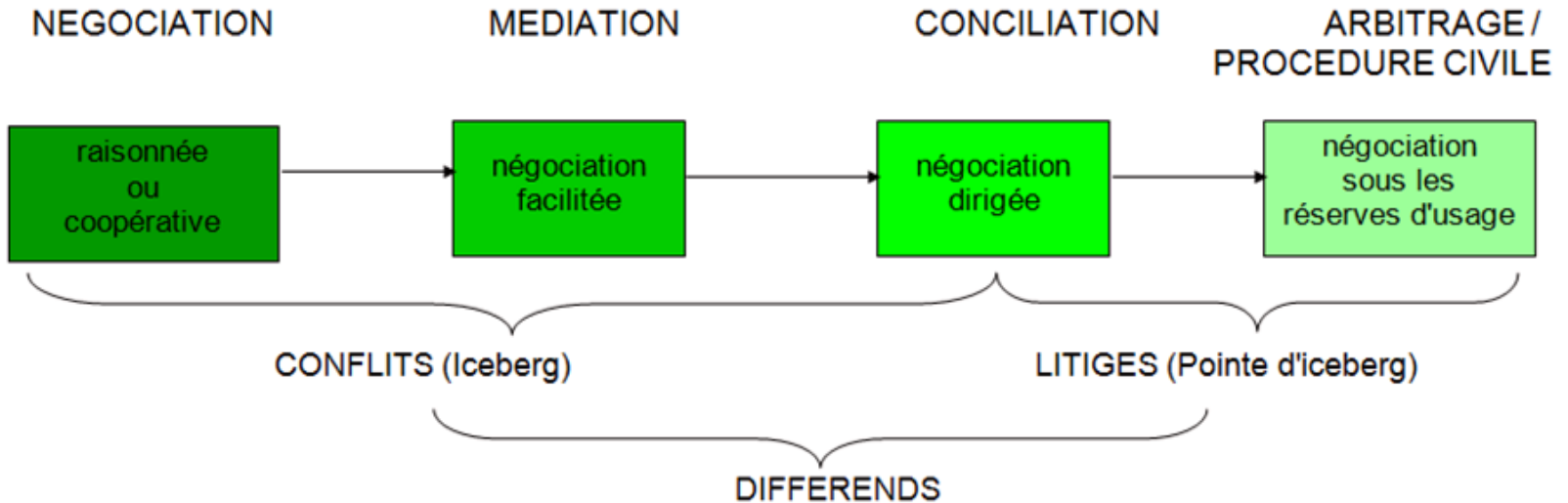
11. NÉGOCIATION RAISONNÉE

ON NE NEGOCIE PAS SUR DES **POSITIONS**, MAIS SUR **LES BESOINS ET LES INTERETS** DE CHACUN.

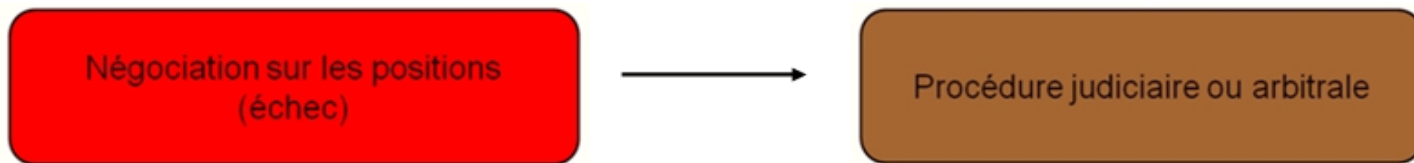


12. L'UBIQUITÉ DE LA NÉGOCIATION DANS LA RÉSOLUTION DES LITIGES

a) L'ouverture :



b) L'impasse actuelle :



13. LES TECHNIQUES DE COMMUNICATION

1. L'écoute empathique
2. La reformulation
3. Le questionnement
4. Le recadrage
5. La synthèse
6. Autres outils

14. DEFINITIONS DE LA MEDIATION

- Un état d'esprit
- Un mode de comportement
- Un moyen de rétablir le dialogue
- Une négociation facilitée par un tiers
- Un processus structuré de gestion de la communication, librement consenti par les parties, soutenu par un médiateur – indépendant, neutre et impartial librement désigné par les parties, processus (confidentiel) au travers duquel les parties recherchent leur propre solution (GEMME-Suisse)
- Un mode de résolution du conflit/ du litige
- Celle du Bureau de la Conférence de droit international privé de La Haye, projet de la commission d'experts de juin 2011, etc.

Quelle(s) autre(s) définition(s) proposeriez-vous ?

15. LES POSTULATS DE LA MEDIATION

Le principe d'humanité – rarement mentionné – implique une approche positive de la personne humaine. Les 3 grands postulats à l'œuvre sont les suivants :

- A. Toute personne humaine possède en elle les compétences, les forces et les ressources lui permettant de sortir de ses problèmes.
- B. Toute personne humaine a la capacité de s'autodéterminer, c'est-à-dire à définir ce dont elle a besoin et à trouver par elle-même les solutions à ses problèmes si elle reçoit un accueil et un accompagnement idoines.
- C. L'approche empathique – sans jugement ni pression- de la médiation lors des moments critiques renforce chez la personne concernée sa capacité ou pouvoir d'agir (empowerment), l'estime de soi et le sentiment de maîtriser sa propre vie.

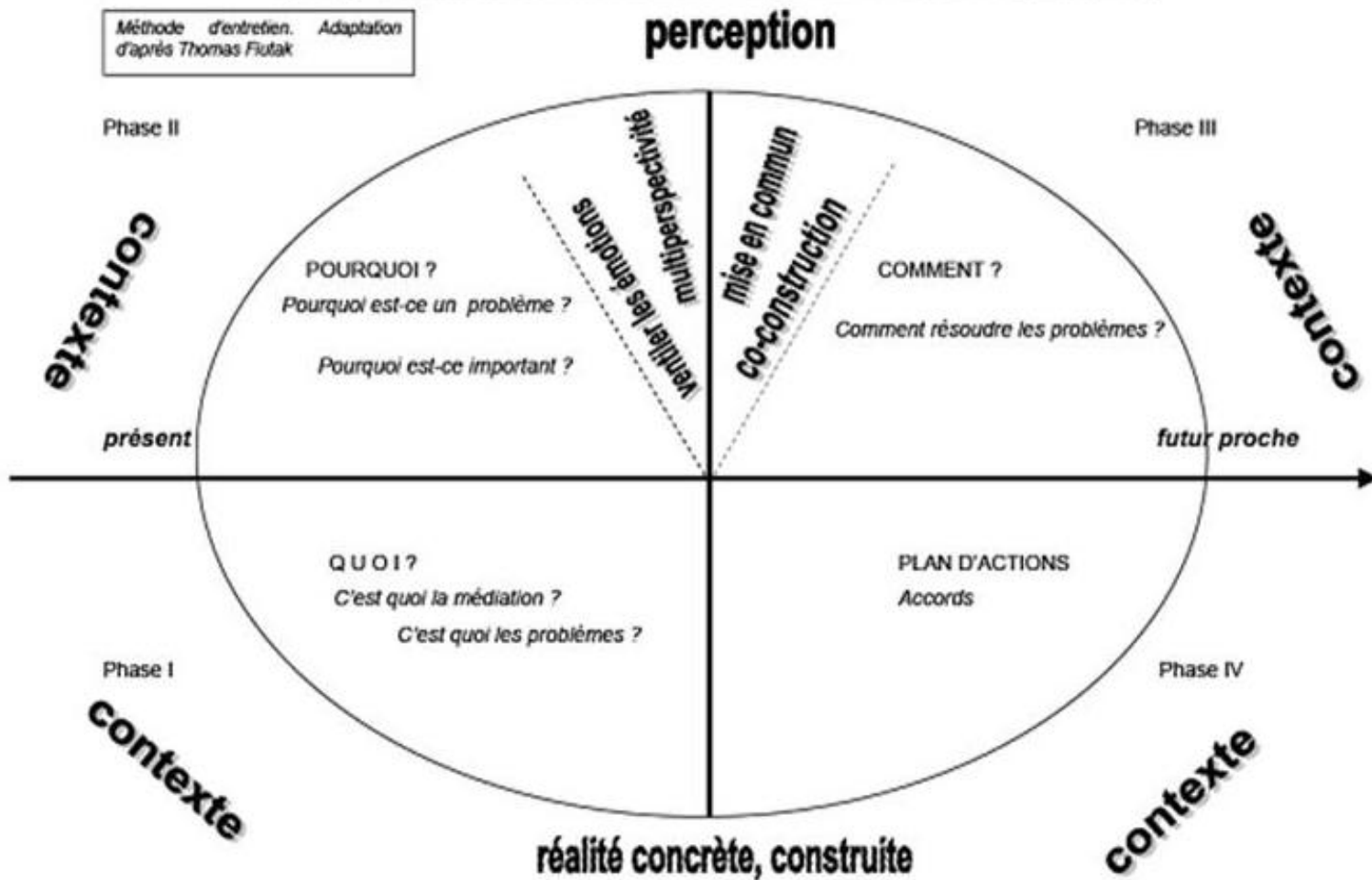
Il faut cependant se garder de l'angélisme, et savoir nuancer ou s'abstenir : le niveau de la capacité de discernement des personnes, le déséquilibre des forces qui peut fausser leurs relations, la protection accordée par la loi à la partie la plus faible (le travailleur face à l'employeur, le locataire face au bailleur, le consommateur face au producteur/vendeur), leur dépendance de fait ou de droit vis-à-vis de l'autre partie sont autant de facteurs invitant à la prudence ou à l'abstention (médiabilité).

Les principes de liberté, de responsabilité et d'humilité entourent cette approche.

16. LA ROUE DE FIUTAK

Le processus de médiation (schéma de Th. Fiutak)

Méthode d'entretien. Adaptation
d'après Thomas Fiutak



« La personne humaine est au cœur de la médiation, et la médiation au cœur de la personne humaine. »

Jean A. Mirimanoff

ANNEXES

1. Médiations scolaires

(Bibliographie sélective)

BAUDRY Patrick, BLAYA Catherine, CHOQUET Marie, DEBARBRIEUX Eric, POMMEREAU Xavier, *Souffrances et violence à l'adolescence*, ESF 2009

BAYALA B. *et al.*, *Pratiques d'éducation non-violente. Nouveaux apprentissages pour mettre la violence hors-jeu*, Ed. Charles-Léopold Maier, Paris, 2004

BEAUMONT Claire, « La médiation par les pairs pratiquée par des élèves en difficulté [Québec] », *Médiations en milieu scolaire*, Les Politiques Sociales, Bruxelles, 2005

BEAUMONT Claire, *Les effets d'un programme adapté de médiation par les pairs auprès d'élèves en trouble de comportement*, Université Laval, Département d'études sur l'enseignement et l'apprentissage, Faculté des sciences de l'éducation

BERNAERDT Ginette *et al.*, « Richesses et ambiguïtés de la posture du médiateur [Belgique] », *Médiations en milieu scolaire*, Les Politiques Sociales, Bruxelles, 2005

BONAFE-SCHMITT Jean-Pierre, *L'évaluation de trois années de médiation scolaire, Des résultats encourageants*, Actes du Colloque européen La Médiation scolaire

BONAFE-SCHMITT Jean-Pierre, *La médiation scolaire par les élèves*, E.S.F., Issy-les-Moulineaux, 2000

BONAFE-SCHMITT Jean-Pierre, *La médiation Scolaire: une technique de gestion de la violence ou un processus éducatif?*, Les Cahiers de la Médiation, Boutique de Droit de Lyon, Avril 1996

BOUBAULT G., « Enseigner autrement. L'apport de la médiation en pédagogie », *Non-violence et Actualité*, 12/95, p. 14 ss

BOUVEAU Patrick, COUSIN Olivier et FAVRE-PERROTON Joëlle, *L'école face aux parents - Analyse d'une pratique de médiation*, E.S.F., Paris, 1999

BOWEN François *et al.*, « Rapport d'analyse des processus pour les trois années d'implantation du programme Vers le pacifique du Centre international de résolution de conflits et de médiation (CIRCM). Première partie : Analyse synthèse pour les trois années de la mise en œuvre (2001-2004) », *Rapport du Groupe d'étude sur la médiation en milieu scolaire (GEMMS)*, Gouvernement du Canada, ministère de la Justice, 2005

BOWEN François et DESBIENS Nadia, *La prévention de la violence en milieu scolaire au Québec : réflexions sur la recherche et le développement de pratiques efficaces*, en ligne : (2004) 32 : 1, Éducation et francophonie

<http://www.acelf.ca/c/revue/pdf/LapreventionQuebec.pdf>

BURSENS Dieter *et al.*, « Concertation réparatrice de groupe en milieu scolaire [Belgique] », *Médiations en milieu scolaire*, Les Politiques Sociales, Bruxelles, 2005

CARDINET Annie, *École et médiations*, Erès, Trajets, Ramonville, 2000

CARRA Cécile *et al.* (Dir.), *Les violences à l'école*, PUF, Paris, 2011

CHARLOT B. et EMIN J.C., *Violences à l'école – état des savoirs*, Ed. Armand Collin, 1997

CONDETTE S., NONIN C., BLASZCZYK L., « La médiation par les pairs », in HUGON M.-A., PEZEU G., BORDES V. (dir.), *Eduquer par la diversité en Europe*, L'Harmattan, Paris, 2010

CRARY Elizabeth, *Négociateur, ça s'apprend tôt, Pratique de résolution de problèmes avec les enfants de 3 à 12 ans*, Université de la Paix, Namur, 2001

DEBARBIEUX E. et BLAYA C., *La violence en milieu scolaire, dix approches en Europe*, tome 3, Ed. ESF, Paris, 2001

DEBOUTTE G., *L'enfant, ni loup, ni agneau...*, Ed. Erasme, Namur, Belgique, 1997

DENIS Claire *et al.*, *Graines de médiateurs*, Université de Paix Namur, Bruxelles, éd. Memor, 2000

DETHIER B. et SCHOENAERS Fr., *Etat des lieux et paysage de la médiation scolaire en Belgique francophone*, Université de Liège (ULG), 2012.

DHAVERNAS J.-C., *La médiation scolaire par les pairs*, Mémoire de master 2 professionnel, Sciences de l'éducation, Institut supérieur de pédagogie, Paris, 2012

DIAZ Babeth et LIATARD-DULAC Brigitte, *Contre violence et mal être : la médiation par les élèves*, Nathan, Paris, 1998

DOCUMENTATION VAUDOISE : voir site de l'Unité PSPS :

<http://www.vd.ch/themes/formation/sante-a-lecole/equipes-psps/mediateurs-scolaires/>

DORSAZ François, *Rapport d'activité des médiateurs scolaires, 2008-2009*, Service cantonal de la jeunesse, Sion, novembre 2009,

http://www.vs.ch/Press/DS_3/PU-2011-05-25-18641/fr/rapport.pdf

DUBREUILH Thierry, « Institutionnalisation de la médiation par les pairs, Avantages et inconvénients, Le cas de l'Allemagne », *Revue Non-violence et Actualité*, n° 107, La Médiation scolaire, Montargis, 2009

DURET Lucile Camille Jeanne, *Médiation Scolaire par les Pairs: représentations d'acteurs concernés par un dispositif de médiation au sein d'un cycle d'orientation en Suisse Romande*, Mémoire UNIGE FAPSE, Genève, novembre 2012.

ECKMANN Monique, *Identités en conflit, dialogue des mémoires*, Les éd. Kundig, Genève, 2004

FARISSI R., COENEN A.M., DE BRIER F., MIRONCZYK Chr., VANPETEGHEM A., sous la coordination de BERNAERDT Ginette, « Richesses et ambiguïtés de la posture du médiateur en milieu scolaire », article paru dans la revue *Politiques Sociales*, Mons-Bruxelles, 2004. Traduction espagnole : Ed. Hacer, Barcelone, 2005

FAVRE Daniel, *Transformer la violence des élèves*, Dunod, Paris, 2007

FERRETTI Paola, GRAU C., *Intervention institutionnelle. Emergence d'une nouvelle pratique comme alternative à la supervision*, Editions IES, Genève, 2005

FILIOZAT I., *Au cœur des émotions de l'enfant*, Marabout 2009

FLAK Micheline et DE COULON Jacques, *Des enfants qui réussissent, le yoga dans l'éducation*, Ed. Epi, Belgique, 1985

FOTINOS G. et FORTIN J., *Une école sans violences ?*, Ed. Hachette Education, Paris, 2000

GAILLARD Jean-Paul, *Enfants et adolescents en mutation; mode d'emploi pour les parents, les éducateurs, les enseignants et les thérapeutes*, ESF 2009

GALAND Benoît, CARRA Cécile et VERHOEVEN Marie, *Prévenir les violences à l'école*, PUF, Paris, 2012

GAUDET Julie et BRETON Alexandra, *Recension des programmes d'intervention visant le mieux-vivre ensemble : Qu'est-ce qui favorise leur efficacité et leur implantation?*, Montréal, Institut Pacifique / Conseil canadien sur l'apprentissage, 2009

GERBER Jeanne, « Pour une éducation à la non-violence : activités pour éduquer les 8/12 ans à la paix et à la transformation des conflits », *Chronique Sociale*, Lyon, 2000

GIRARDET Sylvie et ROSADO Puig, *Silence, la violence!*, Hatier et Fondation de France, Paris, 1999

GREZY J.-E., *Gérer les ingérables: l'art et la science de la négociation au service de relations durables*, ESF, 2009

GUERIN Véronique, *A quoi sert l'autorité ? S'affirmer-respecter-coopérer*, Ed. Chronique sociale, 2003

GUY-ECABERT Christine, « De la médiation des conflits à la culture de la médiation : l'école face à la violence et aux incivilités », *Médiation en Europe : échanges sur les pratiques*, Master européen en médiation, IUKB, Sion, 2002

HELIAS-LAVERGNE C., «La médiation école-famille: expérience d'une médiatrice familiale en milieu scolaire», *Odyssée, le journal de la FENAMEF*, n°1, juin 2011

HEBERT Jean-François, BOISSE Isabelle et AUDET Janick, *La médiation par les pairs au primaire, Guide d'animation*, Montréal, Centre Mariebourg, 1998

HOPKINS Belinda, « La justice "restaurative" dans les écoles », *Médiations en milieu scolaire*, Les Politiques Sociales, Bruxelles, 2005

JACQUEMET Stéphane et REYMOND Anne, *Enquête sur les perceptions par les parents d'élèves des effets de l'outil « Médiation Scolaire par les Pairs »*, Genève, 8/2008

JOYE Michel, *Le travail en médiation scolaire, L'expérience au niveau secondaire fribourgeois*, ISFPF-Médiation scolaire, Lausanne, 2003

KILCHER L.R., MARTIN J., « Les médiateurs scolaires : de la prévention de l'usage de la drogue à une action plus large », *Médecine sociale et préventive*, 1985, 30

LAMBOLEZ Sophie *et al.*, *La médiation par les pairs au Centre de la Côte à Peseux, Rapport d'évaluation*, Institut de psychologie et éducation, Neuchâtel, décembre 2010

LANDRY Johanne, *Médiation et gestion de conflits pour la clientèle de Déclic. On souligne un beau succès*, (2012) 44 : 6 Journal du Barreau 16

LUSIGNAN Guy, *L'Éducation à la citoyenneté. Qui? Pourquoi? Comment?* (2008) 146 Vie Pédagogique, en ligne : Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport
<http://www.mels.gouv.qc.ca/sections/viepedagogique/146/index.asp?page=dossierA_1>.

MBANZOULOU Paul, *La violence scolaire. Mais où est passé l'adulte ?*, L'Harmattan, 2007

MIRIMANOFF Jean A. (sous la Direction de), *Médiation et Jeunesse. Mineurs et médiations familiales, scolaires et pénales en pays francophones*, 2^e partie, Larcier, Bruxelles, 2013

MOREAU Claude (dir.), *Vers le Pacifique : manuels de formation à la résolution de conflits du primaire au secondaire*, Centre Marienbourg, Montréal, 1998

MULLE Maya, *Schulmediation, Besonderheiten der Mediation an Schulen*,
www.mediationsforum.ch

NANCHEN Maurice, *Ce qui fait grandir l'enfant; affectif et normatif; les 2 axes de l'éducation*, Editions Saint Augustin, St Maurice, 2002

NARRING F., MICHAUD P.-A., *Etude sur les attentes des élèves par rapport au médiateur scolaire*, Institut universitaire de médecine sociale et préventive, Lausanne, 1998

NILLES J.-P., *Peer-Mediation im Schulalltag*, Ministère de l'Éducation nationale et de la Formation professionnelle, SCRIPT et Ministère de la Famille et de l'Intégration, SNJ, 2007

PALANDELLA S., *Vive le parascolaire ! Entre l'école et la famille à Genève depuis 1886*, GIAP, Genève, 2006

PEYRON Consolata *et al.*, « "Modes" ou nouvelles formes des conflits ? [Allemagne] », *Médiations en milieu scolaire*, Les Politiques Sociales, Bruxelles, 2005

PINGEON Didier, *En découdre avec la violence : la médiation scolaire par les pairs*, IES Editions, Genève, 2007

PINGEON Didier, « Violence et incivilités à l'école : une expérience de médiation entre élèves à Genève », *Terre Civiles*, n°5, 6/1999

PINGEON Didier, « La violence n'est pas inéluctable. Une expérience de Médiation scolaire par les pairs à Genève », *Psychoscopes* (Journal de la fédération suisse de psychologues FSP)

PINGET Bernard, « Médiation Scolaire par les pairs et transgression : histoire d'un paradoxe apparent », *Cahiers de la section des sciences de l'éducation*, N° 127, édité par Fernando CARVAJAL SANCHEZ, Genève, juin 2010

RONDEAU Normand, BOWEN François et BELANGER Jean, « Évaluation d'un programme de promotion de la conduite pacifique en milieu scolaire primaire : Vers le pacifique. Rapport final », *Rapport de recherche déposé à la Régie régionale de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre*, Montréal, 1999

ROTHENBUHLER, I., *Orientations générales de l'activité de la médiatrice et du médiateur scolaire*, ODES, 2009

SCHAER J., *Le médiateur vaudois*, Travail de séminaire en psychopathologie, Faculté des lettres de l'Université de Fribourg, 1991

STEFFGEN G., EWEN N., *Gewalt an Luxemburger Schulen*, Georges Steffen und Norbert Ewen (Hrsg.), 2004

SOUQUET Marianne, « La médiation en milieu scolaire : une voie vers la culture de paix », *Actes de la Conférence franco-russe sur la médiation*, Moscou, 30 septembre 2010, (en français et en russe), www.gemme.eu

SOUQUET Marianne, « Une palette d'activités au service de l'éducation à la citoyenneté [France] », *Médiations en milieu scolaire*, Les Politiques Sociales, Bruxelles, 2005

SOUQUET Marianne, « La médiation en milieu scolaire », in : BONAFE-SCHMITT Jean-Pierre, DAHAN Jocelyne, SALZER Jacques, SOUQUET Marianne, VOUCHE Jean-Pierre, *Les médiations, la médiation*, Erès, Trajets, Ramonville, 1999

THIEBAUD Marc et LANZ L., « Développer la communication et des relations sans violence 2000 - 2010 : 10 ans de travail par les écoles neuchâteloises », *Bulletin de la Haute Ecole Pédagogique de Berne, du Jura et de Neuchâtel*, avril 2011

THIEBAUD Marc, « La médiation scolaire en Suisse romande et au Tessin », *Bulletin CIIP*, n° 24, Neuchâtel, juin 2010

THIEBAUD Marc, « Un dispositif de formation à l'animation de groupe d'analyse de pratique entre pairs développée en Suisse », *Revue (in)novatio*, pp. 43-47, Hors série, printemps 2005

THIEBAUD Marc *et al.*, *Mieux vivre ensemble à l'école*, Edité par « Relation sans violence », Neuchâtel, 2004

THIEBAUD Marc, « Supervision, coaching ou APP ? Les pratiques d'accompagnement formateur se multiplient », *Psychoscope*, n° 10, 2003, pp. 24-26

TIMMERMANS Joëlle (coordonné par), *Médiations en milieu scolaire*, Les Politiques Sociales, Bruxelles, 2005

TIMMERMANS-DELWART Joëlle, Devenir son propre médiateur, Se connaître, communiquer, transformer ses conflits, Chronique sociale, Lyon, 2004

TRAUBE Patrick, *Eduquer, c'est aussi punir*, Ed. Labor, Bruxelles, 2003

TREMBLAY Richard M., *Prévenir la violence dès la petite enfance*, Odile Jacob, Paris, 2008

UNIVERSITÉ DE LA PAIX, *Accompagner les enfants dans l'apprentissage de la gestion positive des conflits*, Editions Université de la Paix et Fondation Bernheim, 2010

UNIVERSITÉ DE LA PAIX, *Graines de médiateur. Médiateurs en herbe*, Editions Mémor, 2000

* * *

Exemples de médiations scolaires :

FRANCE :

COLLÈGE JEAN ROSTAND, Orléans, « Médiation par les élèves », *Mission académique à l'innovation pédagogique et aux expérimentations*, Académie d'Orléans-Tours, juin 2007, disponible sur : www.ac-orleans-tours.fr/innovation/telechat/0405/45/45ClgRostand3.pdf

COLLÈGE ROBERT SCHUMAN, Hombourg-Haut (Moselle), « La médiation scolaire par les pairs au collège », *Pôle académique de soutien à l'innovation*, Académie de Nancy-Metz, juin 1995, disponible sur : www3.ac-nancy-metz.fr/pasi/spip.php?article195

NAPROUS Ida, Collège Anne Franck, Paris, « La médiation par les pairs », *Education prioritaire*, Paris, septembre 2006, disponible sur : www.educationprioritaire.education.fr/dossiers/mediation/fiche-action.html

SEGPA, Collège Maurice Barrès, Verdun, « La médiation », *Pôle académique de soutien à l'innovation*, Académie de Nancy-Metz, septembre 2002, disponible sur : www3.ac-nancy-metz.fr/pasi/spip.php?article95

La non-violence s'affiche. 8 affiches pédagogiques pour la classe... et autres lieux. Non-violence & actualité, Montargis

SUISSE :

AMSE, *Remarques rectifications et commentaires à propos du rapport d'évaluation comparée des projets des CO de Sécheron et Cayla*, Genève, 1/2007

BACH Pierre, *Rapport d'évaluation comparée des projets des C.O. de Sécheron et Cayla*, Genève, 4/2006

CAHIERS PÉDAGOGIQUES, *Violences à l'école : ce qu'on sait et ce qui marche. Entretien avec Éric Debarbieux*, 26 mai 2009, <http://www.cahiers-pedagogiques.com/spip.php?article6092>

DE MARCO Patricia et AYER Norbert, « La Médiation Scolaire entre Pairs (MSP) au cycle de Sécheron à Genève », Travail de recherche validé par les experts de la Commission du Groupe Pro Médiation GPM (certification FSM), Genève, automne 2008

JOURNAL DE L'APE, « La Médiation Scolaire par les Pairs à Sécheron (MSP) », *Journal de l'APE Sécheron*, Genève, 2011.

PINGET Bernard, « Médiation Scolaire par les pairs et transgression : histoire d'un paradoxe apparent », *Cahiers de la section des sciences de l'éducation*, N° 127, Université de Genève, juin 2010

RÉALISATIONS dans les écoles du canton de Neuchâtel (2000 – 2010) :
<http://www.rsv.espacedoc.net/index.php?id=508>

2. Liens utiles

Association for Conflict Resolution (ACR), Virginia USA
<http://www.acrnet.org>

ADR Center, Roma
www.adrcenter.com

Association Internationale Francophone pour les Intervenants auprès des familles
séparées
www.aifi.info

Association pour la Médiation familiale (Belgique)
www.amf.be

Association pour la Médiation Familiale (France)
www.apmf.fr

Association Nationale des Médiateurs (France)
www.anm-mediation.com

Center for Conflicts Resolution (CCR), Luzern
www.unilu.ch/ccr

Center for Development of Negotiation Process and Amicable Strategies in the Conflict
Resolution (Russie)
<http://philosophy.spbu.ru/3749>

Center for Effective Dispute Resolution (CEDR), London
www.cedr.co.uk

Center for Promotion of Mediation and Alternative Dispute Resolution,
Institute of Legislation and Comparative Law with Government of Russia, Moscou
www.izak.ru

Centre de recherche sur les modes amiables et juridictionnels de gestion des conflits
(CEMAJ), Neuchâtel
www.unine.ch/cemaj

Centre de médiation et d'arbitrage de Paris (CMAP)
www.cmap.fr

Commission fédérale de médiation (Belgique)
www.mediation-justice.be

Commission de médiation FSA/SAV (Fédération Suisse des Avocats)
www.swisslawyers.com

Concilia ADR Center, Roma, Italie

www.concilia.it

Conférence internationale de médiation pour la justice (CIMJ / ICMJ), Montréal/Paris

www.cimj.com

Coordination Réseau Ecole et non-violence

www.education-nvp.org

Développer la communication et des relations sans violence à l'école, Neuchâtel

<http://www.relationsansviolence.ch>

European Commission, European Judicial Network (EC)

<http://ec.europa.eu/civiljustice>

European Mediation Network Initiative (EMNI), Vienne

www.mediationeurope.net

Fédération Nationale de la Médiation et des Espaces Familiaux (France)

www.mediation-familiale-org

Fédération suisse de médiation (FSM/SDM)

www.infomediation.ch

Fondation Nicolas de Flüe / Bruder Klaus Stiftung, Sachseln

www.bruderklaus.com

Groupement européen des magistrats pour la médiation (GEMME), Paris

www.gemme.eu

Groupement suisse des magistrats pour la médiation et la conciliation (Gemme-Suisse)

www.gemme.ch

Groupement Pro Médiation (Suisse romande)

www.mediations.ch

Hamline:

http://law.hamline.edu/mediation_center/training.html

Harvard

<http://www.law.harvard.edu/academics/clinical/hmp/training/index.html?>

Institut de Formation à la médiation et à la négociation (IFOMENE), Paris

ifomene.wordpress.com

Institut für Rechtswissenschaft und Rechtspraxis, Universität Sankt-Gallen

www.irp.unisg.ch

Initiative de médiation communautaire (IMC) (association étudiante de la Faculté de droit de l'Université McGill), Québec

mediation.communautaire@gmail.com

Institut Pacifique, Québec
<http://www.institutpacifique.com>

Institut universitaire Kurt Bösch (IUKB), Sion
www.iukb.ch

International Mediation Institute (IMI), La Haye
www.imimmediation.org

Landelijk Bureau Mediation naast Rechtspraak (LBM)
www.rechtspraak.nl

National Association for Community Mediation
<http://www.nafcm.org>

Nederlands Mediation Instituut (NMI)
www.nmi-mediation.nl

Pepperdine
<http://law.pepperdine.edu/straus/training-and-conferences>

Regroupement des organismes de justice alternative du Québec, (ROJAQ)
<http://www.rojaq.qc.ca>

Scientific and methodological Center for Mediation and Law, Moscow
www.mediacia.com

Service de médiation scolaire bruxellois et wallon (Belgique)
www.enseignement.be

Service social international (Secrétariat général), Genève
www.iss-ssi.org

Service social international (Fondation), Genève
www.ssiss.ch

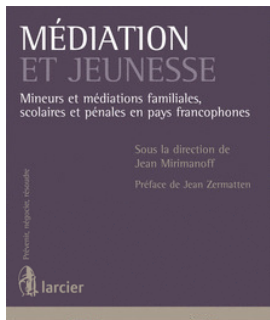
Le Souffle, Association socio-éducative européenne d'Action, de Formation et de Médiation (Belgique)
www.lesouffle.be

Dialogues, Centre de médiations et d'aide à la gestion des conflits, Beruxelles
www.dialogues.be

Union belge des Médiateurs professionnels (Belgique)
www.ubmp-bupb.org

Université de Paix, Namur
www.universitedepaix.org

Outre les techniques, l'ouvrage présente les atouts et l'esprit de la médiation désormais ouverte à la jeunesse



Médiation et jeunesse

Mineurs et médiations familiales, scolaires et pénales en pays francophones

Sous la direction scientifique de Jean Mirimanoff

Préface de Jean Zermatten

95,00 €



Collection	Editeur	Parution	ISBN
Prévenir, négocier, résoudre	Larcier	2013	9782804464219

Présentation :

La voie amiable de la médiation est encore largement méconnue, donc sous utilisée. C'est pour la faire connaître et en encourager l'accès que le présent ouvrage offre un panorama, pour 9 pays francophones, de pratiques novatrices évoquées par 45 spécialistes. À l'issue de l'année jubilaire de Jean-Jacques Rousseau, puisse la médiation contribuer, au travers de la Jeunesse, à renforcer et renouveler notre contrat social.

Le présent ouvrage s'adresse à tous ceux que ce thème implique : les enseignants, les travailleurs sociaux, les psychologues, les avocats, les médiateurs, les magistrats, les éducateurs, le personnel d'encadrement éducatif, les parents, les jeunes et les autorités concernées (ministères de la Jeunesse, de la Justice, de la Famille, de l'Education nationale et de la Santé).

Bon de commande :

Je, soussigné(e),
 Nom Prénom.....
 Société..... N° TVA.....
 Profession.....
 Adresse de facturation :
 Rue..... N°..... Bte.....
 C.P. Localité..... Pays.....
 Tel. Fax.
 Adresse de livraison (si différente de l'adresse de facturation) :

commande

exemplaire(s) de : **Médiation et jeunesse**

Je souhaite être tenu informé des nouveautés Larcier via courrier électronique.

Mon e-mail est : _____ (en capitales).

Belgique Je m'engage à payer à la réception de la facture Je paie par carte de crédit

France et autres pays, règlement préalable par carte de crédit :

Visa Master Card Carte n° ----- /----- /----- /----- Date de validité : -- / --

N° CVV* : ---* Les 3 derniers numéros au dos de votre carte, pour une meilleure sécurité des transactions

Signature

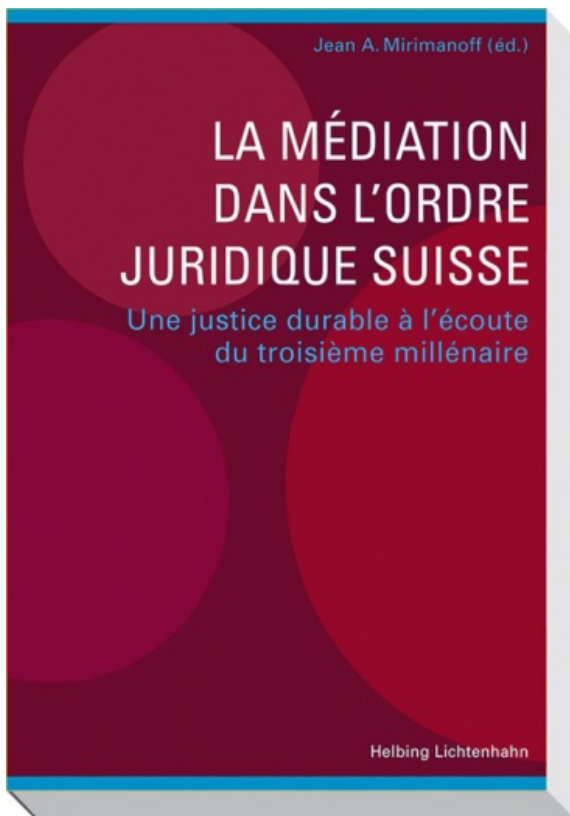
Date

L'enregistrement de ces données par le Groupe Larcier s.a., 39 rue des Minimes, 1000 Bruxelles est effectué dans un but exclusivement commercial et administratif. Conformément à la loi du 8/12/1992 relative à la protection de la vie privée, vous disposez à tout moment du droit d'accès et de rectification de ces données ainsi que du droit de vous opposer au traitement de ces données à des fins de marketing direct. Tout renseignement concernant leur traitement peut être obtenu à la Commission de la protection de la vie privée, 139, rue Haute - 1000 Bruxelles..

> À renvoyer à votre libraire ou à notre distributeur : De Boeck Services - Fond Jean-Pâques 4 - 1348 Louvain-la-Neuve
 Tél. : 32(0)10/482500 * Fax : 32(0)10/482519

La médiation dans l'ordre juridique suisse.

Une justice durable à l'écoute du 3^e millénaire.



Qu'est-ce que la médiation ? Comment se pratique-t-elle ? Pour qui, pour quoi, quand et où ? Quels sont les rôles des parties, des conseils et ... du médiateur ?

L'ouvrage présente [une première esquisse de la médiation dans l'ordre juridique suisse](#), tout en aiguillant les lecteurs sur de nombreuses références. Esquisse que devront continuer à éclairer la pratique, la jurisprudence et le droit comparé, dont les premiers résultats sont relatés. Ceci, d'une part, dans le contexte des nouveaux droits de procédure fédéraux et, d'autre part, dans la perspective de leur application conforme à la volonté du législateur fédéral, pour lequel « le règlement à l'amiable des différends a la priorité ».

Sur le contenu

Préface : La justice face à ses défis – Médiation-s : esquisse générale – Communication, conflit et médiation – La médiation en matière civile et commerciale – La médiation commerciale en lien avec l'arbitrage – La médiation en matière pénale – La médiation en matière administrative – La mise en œuvre de la médiation et la responsabilité des autorités – Postface : Une justice durable

Editeur et auteurs

Edité par Jean A. Mirimanoff, médiateur assermenté (CSMC), titulaire du brevet d'avocat, magistrat honoraire, cofondateur du Gemme-Suisse, Genève. **Auteurs:** Guy Canivet, Christophe Imhoos, Cinthia Lévy, Giorgio Malinverni, Jean A. Mirimanoff, Alexis Overney, Florence Pastore, Michèle Weil-Guthmann.

2011, 311 pages, broché

CHF 68.– | EUR 52.–

ISBN 978-3-7190-3111-4

Bon de commande (Fax : 061 228 91 50). Veuillez m'envoyer l'ouvrage suivant contre facture

Ex.	Titre	Prix (frais d'expédition non compris) CHF	ISBN
	Mirimanoff (éd.), La médiation dans l'ordre juridique suisse 2011, 311 pages, broché	68.–	978-3-7190-3111-4

Nom

Rue/N°

NPA/Lieu

Date/Signature