

# Fiche-outil pour le kit “Bien-être à l'école”

## Outil : Dispositif de Médiation et de Qualité Relationnelle Scolaire

***Vous accompagnez ou avez identifié une approche innovante de l'éducation, à la maison, à l'école, au collège, au lycée ou post lycée, dans le cadre des loisirs, de l'éducation artistique ? Partagez cette expérience dans ce document, elle pourra être intégrée dans le kit du bonheur à l'école.***

**La vocation des fiches de la boîte à outil est double :**

- 1. Présenter ces outils à l'occasion des Ateliers du bonheur à l'école.**
- 2. À long terme, mettre ces outils à disposition des membres de l'éco-système d'éducation (enfants-parents-enseignants), via un canal de diffusion encore à définir (mise à disposition sur un site web).**

Ces fiches pourront faire l'objet d'une présentation en cercle restreint à la Fabrique (retour d'expérience) à raison d'une présentation de fiche par le porteur de projet par mois.

## **1 • Présentation du porteur de projet (facultatif)**

**Prénom :** Laure

**Nom :** de Charette

**Profession :** Médiateure Professionnelle

**Email :** laure2charette@gmail.com

**Téléphone :** 06 63 14 22 88

## **2 • Domaine d'intervention de l'outil**

**Quel est le domaine d'intervention de l'outil (exemple : pleine conscience / relations positives / activité artistique / activité physique / connaissance de soi / apprendre à apprendre / solidarité...) ?**

### **3 • Utilisateurs de l'outil**

**À quels membres de l'écosystème d'éducation (parents / personnel éducatif / élèves) s'adresse la fiche ?**

*La fiche s'adresse à tous les membres du personnel éducatif (Professeurs, Educateurs, Animateurs...).*

**À quelle(s) tranche(s) d'âge d'élèves l'interaction éducative développée par l'outil s'adresse-t-elle ?**

*CM1, CM2, Collège, Lycée, Université.*

**Auprès de quelle(s) structure(s) pédagogique(s) cet outil peut-il être appliqué (centre animation, école, structure éducative fermée, université, cercle familial...) ?**

*Cet outil peut être appliqué auprès de toutes structures au contact d'enfants et d'adolescents (Centres d'animation, Ecoles, Structures éducatives fermées, Universités).*

### **4 • Description du projet, de l'action**

**Quoi ? Comment ? Quand ? Avec qui ? Quelles difficultés peuvent se présenter ? Décrivez l'esprit des interventions, la manière dont elles se déroulent. Il est possible de décrire une ou plusieurs interventions type. Vous pouvez raconter une histoire, donner des chiffres, présenter des personnes, des personnages.**  
**QUOI ?**

*Le Dispositif de Médiation Professionnelle Scolaire (« **DMPS** ») repose sur la formation aux outils de la médiation professionnelle et de la qualité relationnelle destinée à tous membres de la communauté éducative ainsi qu'aux élèves. Elle est dispensée par des médiateurs professionnels afin de leur apporter des outils complémentaires pour :*

- 1. prévenir et résoudre les tensions, les conflits au sein de leurs établissements scolaires ;*

2. enseigner l'altérité, le changement de posture et instaurer / améliorer / restaurer la qualité relationnelle source de bien être à l'école ;
  3. de générer de véritables prises de conscience sur le fonctionnement de l'être humain en collectivité (responsabilisation) ;
  4. d'accompagner les changements de posture essentiels pour communiquer efficacement et accepter la différence des points de vue / des perceptions / des ressentis, sources de dégradation relationnelle et de mal être au travail / à l'école ;
- ⇒ Contribuer à l'amélioration de la qualité relationnelle et du bien être à l'école, c'est avoir une démarche globale d'amélioration du climat social impliquant l'établissement dans son ensemble, plutôt que de se concentrer sur les difficultés de comportements individuels. Un climat apaisé est source de bien être à l'école pour chacun, il est propice à l'enseignement, à l'apprentissage et à la création de **lien social**.
- ⇒ Cet apprentissage de la qualité relationnelle et de ses outils doit se faire le plus tôt possible pour devenir inhérent à chacun.

## **COMMENT ?**

### **ETAPE 1 : Fiches-Outils de sensibilisation à la médiation et à la qualité relationnelle**

Sensibiliser les élèves et les enseignants (ou tout autre membre de la collectivité éducative) à la médiation et à la qualité relationnelle pour changer les postures et les modes de communication...

**On ne trouve pas le bonheur en soi mais dans une relation harmonieuse avec les autres.**

#### **Objectifs :**

- **Limiter** et **dénouer** les tensions au sein d'un groupe d'élèves, entre élèves, entre élève et professeur ;
- **Résoudre** les conflits autrement que dans la violence physique ou verbale (l'adversité) ;

- **Restaurer / Améliorer** la qualité relationnelle entre les élèves afin de favoriser le bien être des élèves et de tous ceux qui les entourent (enseignants, éducateurs, animateurs, surveillants...) ;
- **Instaurer un climat scolaire serein et positif propice au travail** ;
- **Faciliter** la relation à l'autorité (1/3 des collégiens jugent le système punitif injuste).

**Lignes directrices:** Travailler sur les valeurs de respect, de tolérance, d'écoute et de civisme => être centré sur l'autre.

L'utilisation de ces Fiches-Outils **présentées ci-après en Annexe** nécessite une formation de la ou des personne(s) qui souhaiterai(en)t mettre en place ce module de sensibilisation dans une classe ou sur plusieurs niveaux. La raison de cette formation est d'assurer une utilisation correcte et optimum des Fiches-Outils par l'adulte pour un résultat visible sur le moyen et le long terme. Une fois formé, l'adulte bénéficiera alors d'une totale autonomie et d'une réelle compétence dans la mise en place de ces Fiches-Outils ; il sera à même de les faire évoluer au gré des expériences vécues dans le quotidien.

Cette formation lui permettra également de pouvoir recourir lui-même aux outils de la médiation pour résoudre certains différends et conflits entre les élèves.

## **ETAPE 2 : Formation à la Médiation par les pairs (à la discrétion de l'établissement scolaire)**

**Objectifs :** Former les élèves qui le souhaiteraient à la médiation scolaire pour poursuivre l'objectif d'**amélioration** du climat social, de **responsabilisation** des élèves et de **diminution** des conflits / des victimisations à l'école.

**Lignes directrices:** Rendre **autonomes et responsables** les élèves dans la prévention / la résolution de certains conflits (identifiés), **renforcer** les valeurs d'exemplarité, **favoriser** l'intégration de chacun dans le groupe, **instaurer** un climat permettant à tous de s'épanouir, de s'exprimer et d'apprendre dans les meilleures conditions en favorisant le **bien être à l'école**.

Cette formation serait plus rapide et plus efficace du fait du travail préalable de sensibilisation réalisé à partir des Fiches-Outils (en étape 1).

L'adulte ou les adultes formés aux outils de la médiation et de la qualité relationnelle dans le cadre du **Module de sensibilisation (étape 1)** pourrai(en)t être désignés comme **médiateurs référents** pour encadrer et aider si nécessaire, les élèves médiateurs.

### **ETAPE 3 : Suivi des médiations réalisées (Etape complémentaire de l'étape 2)**

**Objectifs :** Tenue de **réunions trimestrielles** par un médiateur professionnel avec le / les adultes médiateurs référents et les élèves médiateurs pour faire le point sur les médiations réalisées par les élèves / les adultes et les difficultés éventuellement rencontrées pour les traiter.

**Lignes directrices :** **Entretien et perfectionnement** des acquis. Recensement des conflits traités / des tensions dénouées.

### **ETAPE 4 : Rapport de fin d'année**

**A l'issue de l'ETAPE 1**, le ou les médiateurs professionnels en charge de la mise en place des Fiches-Outils de sensibilisation, rédige(nt) un rapport de fin d'année afin de mesurer et/ou de porter une appréciation sur :

1. l'**utilité** et la **praticité** des Fiches-Outils de sensibilisation ;
2. l e **ressenti** et la **perception** des élèves sensibilisés à la médiation et à la qualité relationnelle ;
3. l'**impact** sur le climat social, les relations sociales et le bien être de chacun à l'issue d'une année scolaire de mise en place du programme de sensibilisation ;
4. la **volonté** de poursuivre et/ou d'approfondir ces enseignements par les adultes et les élèves.

Dans l'hypothèse où l'établissement souhaiterait approfondir les enseignements contenus dans ces Fiches-Outils et opter pour la mise en place plus large d'un DMPS, le Rapport final comprendrait également une partie d'audit sur les médiations scolaires réalisées et leur impact sur le climat social, la vie de classe, la sphère scolaire et le bien-être de tous.

### **QUAND ?:**

*Pendant le temps de classe (éducation civique, vie de classe...).*

*A l'enseignant ou l'adulte formé de décider du temps, du moment et de la fréquence dédiés à la mise en place des Fiches-Outils sur l'année scolaire. Lors de la formation, ce point est abordé ensemble afin de conseiller au mieux la personne formée.*

### **AVEC QUI ?:**

*Ces Fiches-Outils sont proposées aux enseignants ou toute autre personne membre de la communauté éducative qui le souhaiterait.*

*→ A destination des élèves : Primaire dans un premier temps (CM1 et CM2) car l'objectif est de sensibiliser les plus jeunes afin qu'ils puissent s'approprier ces outils au fil des années et intégrer ces mécanismes. Il est également possible de démarrer ce cycle de sensibilisation à partir du Collège puis d'enchaîner avec le Lycée.  
L'idéal : une passerelle de la CM2 à la 6<sup>ème</sup>.*

## **5 • Conditions et précautions d'utilisation de l'outil**

**L'outil est-il utilisable directement par le membre de l'écosystème d'éducation ? Si non, passe-t-il par une formation, un accompagnement, un suivi ? L'outil est-il gratuit et à disposition de tous / payant sans accompagnement / payant avec accompagnement ?**

*La bonne utilisation de l'Outil nécessite une formation préalable de l'adulte référent qui bénéficiera par la suite de l'ensemble des Fiches-Outils qu'il pourra faire évoluer et adapter au gré des événements et des cas qui se présenteront à lui.*

*La médiation professionnelle est une discipline à part entière qui ne peut s'improviser sur la base de quelques fiches et sa maîtrise nécessite une formation adaptée au milieu scolaire et une pratique continue.*

*La formation sera dispensée par des médiateurs professionnels et l'ensemble du kit Fiches-Outils sera communiqué au fur et à mesure de la formation.*

*Le package Formation / Fiches-Outils est payant et un aperçu de ces Fiches-Outils présentées en Annexe est mis à disposition de tous et consultable gratuitement.*

## 6 • Lien avec le bonheur citoyen et retour d'expérience

**Dans quelle mesure l'action améliore-t-elle le bien-être, ou le bonheur citoyen des enfants, des adultes, de la communauté éducative ?** Identification des variables pertinentes pour le bonheur citoyen (exemple : motivation professionnelle accrue / sentiment de réussite et/ou d'auto-efficacité / confiance en les autres / régulation des conflits / émotions positives...).

*À la lecture de l'ensemble des rapports rédigés à la demande du ministère de l'Education Nationale (et notamment, le guide publié en 2014 et intitulé « **Pour une justice en milieu scolaire préventive et restaurative dans les collèges et les lycées** ») ainsi que par l'Observatoire International de la violence à l'école (Rapports de 2011 et 2014), les apports de la médiation scolaire sur le bien être de l'ensemble de la communauté éducative et des élèves n'est plus à démontrer.*

*À la suite de la mise en place de programmes de médiation scolaire au sein de certains établissements scolaires, les bienfaits suivants ont pu être constatés :*

- 1. Harmonie dans les relations avec l'entourage ;*
- 2. Renforcement de l'estime de soi ;*
- 3. Etablissement de relations de confiance avec les autres ;*
- 4. Régulation des conflits ;*
- 5. Bien être à l'école ;*
- 6. Rendement pédagogique de l'enseignement considérablement accru (amélioration significative du comportement de certains élèves et de leurs performances scolaires) ;*
- 7. Climat apaisé propice aux études ;*
- 8. Développement des valeurs de respect et de tolérance.*

**Comment évaluez-vous l'efficacité de l'outil au niveau de l'une des composantes du bonheur / bien-être identifiée ci-dessus ?**

*Un questionnaire d'enquête est distribué aux élèves et à l'équipe éducative **avant** la mise en place du DMPS puis à **la fin** de l'année scolaire.*

Ce questionnaire est organisé autour de quatre thématiques :

1. **Le bien-être psychologique** (notion théorisée par la sociologue Carole Ryff) ;
2. **Le bien-être social** (concept développé par le sociologue Corey Keyes) ;
3. Le nombre d'amorces de conflit et de conflits résolus par la **médiation** ;
4. L'impact de la mise en place de ce dispositif sur le **climat social**.

L'étude comparative de ces questionnaires d'enquête permet d'apprécier les effets de ce dispositif sur le bien-être des élèves et de l'équipe éducative et, plus généralement, sur le climat social et la qualité relationnelle.

**Bénéficie-t-il d'un suivi scientifique et/ou d'un retour d'expérience ?**

Le DMPS prévoit un suivi statistique et un retour d'expérience synthétisé sous forme d'un Rapport annuel. Par ailleurs, les mises en place réalisées sont très positives.

## 7 • L'outil en action

**Donnez une illustration de l'outil ou de ses notions par une situation concrète.**

*Paul demande à Léa de garder son cartable pendant qu'il va aux toilettes.*

*Cinq minutes après, la cloche sonne dans la cours, annonçant la reprise des cours et l'instituteur demande à Léa de rentrer en classe.*

*Paul revient (il y avait la queue aux toilettes) et trouve son cartable abandonné et piétiné.*

*A la récré suivante, il repère Léa dans la cours et, furieux, la rejoint, la bouscule et lui fait un croche-pied pour la faire tomber.*

*Léa va voir l'instituteur pour se plaindre de cette agression.*

- 1) L'enseignant formé aux outils de la qualité relationnelle traite le désaccord entre les deux élèves : reformulations des faits, expression des ressentis, formulations des besoins. Ceci ne le dispense pas de punir Paul s'il l'estime nécessaire mais de



*façon éclairée, juste et comprise par les élèves du fait de cette démarche de médiation.*

2) *Fort de cet exemple, l'enseignant qui a suivi la formation de sensibilisation à la médiation et à la qualité relationnelle en profite au cours suivant pour analyser le conflit au regard des Fiches-Outils à sa disposition. L'enseignant choisit le ou les thèmes qu'il souhaite aborder et travailler avec les élèves en fonction de l'avancée du programme de sensibilisation dans l'année :*

**Fiche 2** : *Les éléments constitutifs du conflit*

**Fiche 3** : *Les sources du conflit*

**Fiches 6 à 10** *relatives au changement de posture et de mode d'expression*

3) *La démarche peut ainsi éveiller des vocations chez certains élèves à devenir élève médiateur dans le cadre d'un programme plus ambitieux de mise en place d'un DMPS complet.*

## 8 • Pour aller plus loin...

### **Ressources (pdf, guides, vidéos) :**

- *Enquête Nationale réalisée par la DEPP, l'ONDRP et l'Observatoire Internationale de la Violence à l'École auprès de 18000 élèves répartis sur 300 collèges (2011 et 2014) ;*
- *Charte de la qualité de la médiation par les pairs pour les intervenants dans les écoles, collèges et lycées (Août 2013 – Par la Délégation ministérielle chargée de la prévention et de la lutte contre les violences en milieu scolaire) ;*
- *School Climate : Research, Policy, Teacher Education and Practice (J. Cohen, E.M McCabe, N.M Michelli & T. Pickeral 2009) ;*
- *Enseignants dans la violence, Québec, Les Presses de l'Université de Laval (D. Jeffrey, F. Sun 2006) ;*
- *« J'ai décidé de faire confiance – Comment bien s'entendre avec tout le monde ou presque ! » de Fabien Eon (éditions Eyrolles 2015)*

### **Témoignages :**

*De nombreux témoignages recensés de manière informelle.*

- **Enfants / Adolescents** : « Grâce aux explications très faciles à comprendre et aux jeux de rôle, j'ai compris plein de choses sur le conflit et aussi pourquoi nous nous énervons souvent contre l'autre et nous nous disputons. On ne se comprend pas toujours et on interprète beaucoup. Parfois, on est blessé alors que l'autre n'avait pas du tout l'intention de nous faire du mal. Maintenant, j'essaie de voir les choses autrement et de mieux comprendre l'autre. Ce n'est pas toujours facile mais ça permet d'éviter les conflits et de trouver des solutions qui conviennent à tout le monde » (Bastien, CM2, Ecole ND de la Providence).
- **Enseignants** : « Ces Fiches-Outils sont un vrai plus. Elles nous permettent de mettre en pratique toute l'année les enseignements dispensés lors de la formation. Elles présentent un côté ludique pour les élèves qui participent et réfléchissent aux fondements de la relation avec l'autre et aux causes de sa dégradation. Les cas pratiques leur permettent de comprendre qu'ils sont acteurs et responsables de la bonne qualité ou non d'une relation, elles leur donnent des outils pour exprimer leurs ressentis et résoudre leurs différends autrement que par des insultes, en direct ou via les réseaux sociaux, des agressions ou autres comportements humiliants et blessants. En milieu d'année, l'ambiance dans la classe était beaucoup plus apaisée et positive, nous étions tous plus détendus ! Nous envisageons d'élargir ce dispositif à plusieurs niveaux » (Professeur d'Histoire Géographie et d'Education civique en classe de 6<sup>ème</sup> – OAA de Meudon).

**Envies et perspectives de suivi détaillé sur le sujet du bonheur citoyen dans l'éducation :**

*Oui, selon disponibilité !*

# ANNEXES

## FICHES-OUTILS

Ces fiches comprennent une **partie théorique** et une **partie pratique** (adaptée au cycle concerné), l'ensemble étant regroupé par **thème**.

Le principe de ces Fiches-outils est de laisser une grande liberté à son utilisateur quant à leur mise en place et notamment, dans la répartition des thématiques au cours de l'année, le temps consacré à chaque thématique (au gré des besoins ou des objectifs fixés) et le choix du moment de la journée où dispenser un enseignement.

L'enseignant pourra revenir tout au long de l'année sur l'une ou plusieurs des thématiques en fonction de ses besoins et des cas qui se présenteront à lui (tensions ou conflits entre deux ou plusieurs élèves / entre un élève et un adulte, difficultés de communication ou d'expression, manques d'écoute et de respect de l'autre, victimisations...)

### **Fiche 1 – Thème : la notion de conflit**

1. **Pratique** : sur le mode participatif, arriver à une définition du conflit avec les élèves (1 fiche d'aide pour guider l'enseignant);
2. **Théorie** : donner une définition complète reprenant l'ensemble de ce qui a été dégagé (1 fiche pédagogique avec une définition à enrichir avec les éléments fournis par les enfants)

### **Fiche 2 – Thème 2 : les éléments constitutifs du conflit**

1. **Théorie** : définir les 3 éléments constitutifs du conflit et les expliquer (fiches pédagogiques). Faire la différence entre conflit et rapport d'autorité / Apprendre à identifier les conflits ou amorce de conflits afin de les anticiper
2. **Pratique** : aider les élèves à repérer ces éléments constitutifs dans le cadre d'exemples pratiques (une dizaine de fiches sont données avec des cas différents. L'enseignant sera ensuite libre d'enrichir ces exemples avec des cas vécus en s'inspirant de ces fiches)

### **Fiche 3 – Thème 3 : Les sources du conflit**

1. **Théorie** : Identifier et expliciter les sources de conflit (1 fiche pédagogique par source)

2. **Pratique** : Illustration de chacune de ses sources avec des cas pratiques soumis aux élèves (plusieurs fiches de cas qui peuvent être enrichis avec des exemples fournis par l'enseignant et les élèves)

#### **Fiche 4 – Thème 4 : les issues du conflit dans l'adversité**

1. **Théorie** : Énumérer les trois issues du conflit dans l'adversité en les explicitant
2. **Pratique** : Discuter de ces issues avec les élèves et analyser ensemble leur taux de satisfaction.

#### **Fiche 5 – Thème 5 : Sensibilisation à la Médiation**

1. **Pratique** : définir avec les élèves la notion de médiation et ce que pourrait être un médiateur (son rôle, ses apports, sa mission...). Complémentarité entre médiation et sanction (l'un n'est pas exclusif de l'autre).
2. **Théorie** : définitions de la médiation et du médiateur conformément au Code de la Médiation Professionnelle et par opposition aux autres professions existantes en la matière (fiches pédagogiques)

#### **Fiche 6 – Thème 6 : De l'adversité à l'altérité – Changement de posture (1)**

1. **Pratique** : atelier participatif en vue de dégager les postures d'altérité de chacun dans la résolution de conflits ou le dénouement de tensions
2. **Théorie** : classer les éléments de réponse en deux catégories (fiches pédagogiques) et en tirer les conclusions

#### **Fiche 7 – Thème 6 : De l'adversité à l'altérité – Changement de posture (2)**

1. **Pratique** : sur la base du travail réalisé dans le Thème 6, recenser avec les élèves les atouts et compétences nécessaires à une posture d'altérité et réfléchir sur les moyens d'y parvenir
2. **Théorie** : le SAS de décompression (fiche pédagogique)

#### **Fiche 8 – Thème 7 : De l'adversité à l'altérité – Changement de mode d'expression = comment communiquer en altérité (1)**

1. **Théorie** : la reformulation des faits => éviter les prêts d'intention et les interprétations (fiches pédagogiques)
2. **Pratique** : entraînement à la reformulation par le biais de fiches de cas transmis à l'enseignant qui les soumet aux élèves. Ces fiches pourront être enrichies par l'enseignant / les élèves et évoluer dans le temps

**Fiche 9 – Thème 7 : De l'adversité à l'altérité – Changement de mode d'expression = comment communiquer en altérité (2)**

1. **Théorie** : la reformulation des ressentis (permettre l'expression des ressentis par chacun) = reconnaissance simple et reconnaissance ultime / Prise de conscience (fiches pédagogiques)
2. **Pratique** : entraînement par le biais de fiches de cas transmis à l'enseignant qui les soumet aux élèves. Ces fiches pourront être enrichies par l'enseignant / les élèves et évoluer dans le temps

**Fiche 10 – Thème 7 : De l'adversité à l'altérité – Changement de mode d'expression = comment communiquer en altérité (3)**

1. **Théorie** : la reformulation des besoins (permettre l'expression des besoins par chacun pour trouver ensemble une solution et mettre fin à la discorde) (fiche pédagogique)
2. **Pratique** : Jeux de rôle / de mise en situation pour permettre aux élèves de développer leur créativité dans la recherche d'une solution (l'enseignant sera ensuite libre d'enrichir ces exemples avec des cas vécus en s'inspirant de ces fiches). L'idée est de montrer aux jeunes qu'il existe des solutions alternatives au règlement des conflits

**Fiche 11 – Thème 8 : Bilan / Synthèse**

\*       \*       \*

         \*  
         \*