

La Médiation par les pairs : présentation des recherches effectuées dans 15 écoles primaires anglaises avec des services de médiation réussis.

Introduction

La violence dans les écoles est considérée sur le plan international comme un problème croissant, exigeant une attention urgente (Slee 2003). Bien que les définitions de la violence en milieu scolaire et les méthodes pour la mesurer soient complexes et délicates, la formation des élèves à la résolution efficace des conflits, et les initiatives de pairs, sont considérées comme des méthodes pertinentes pour réduire le nombre de cas de harcèlement et de comportement antisocial (par exemple Cowie, Jennifer et Sharp 2003).

Le présent document présente des recherches qui ont été exécutées dans le cadre de travaux ayant impliqué des médiateurs entre pairs en Angleterre en novembre 2001. Il est à noter que seules des écoles qui comptaient plusieurs années de pratique réussie de médiation entre pairs y ont participé.

La question de recherche était la suivante : quels facteurs sont à la base du succès des services de médiation entre pairs ?

Les points de vue des médiateurs entre pairs et des professeurs impliqués seront présentés ci-après.

Le cadre de la conférence

60 médiateurs entre pairs se sont réunis pour tenir une conférence à l'Hôtel Pergamon, à Birmingham, en Angleterre en novembre 2001. Agés entre 9 et 11 ans, ils représentaient 15 écoles primaires où, pendant plusieurs années, les élèves ont résolu les « disputes de cour » de leurs pairs. Cette conférence a eu lieu au moment où le contexte de la crise mondiale préoccupait les adultes. Pourtant, ce groupe multi ethnique de jeunes s'est mis à partager leurs idées sur les méthodes les plus efficaces d'assurer la paix et l'amitié dans la cour. Un chercheur a été impliqué dans l'organisation de la conférence en partenariat avec le personnel et les élèves de l'école Stanville à Birmingham. La journée a surtout été mémorable pour les médiateurs parce que le ministre de l'éducation du gouvernement, Estelle Morris y a assisté pour présenter aux enfants des médailles créées par l'hôtel de la monnaie de Birmingham en leur honneur.

Le directeur et le personnel de l'école de Stanville ont présenté la conférence parce qu'ils ont pu constater que la présence des médiateurs de pair dans la cour de leur école avait beaucoup amélioré le temps de la récréation, et ils ont voulu offrir à leurs élèves l'occasion de se réunir avec d'autres médiateurs entre pairs. Catalyst Consultancy de Leamington Spa en Angleterre, qui ont formé les médiateurs à Stanville, ont proposé 14 autres écoles à Birmingham où il y avait des services de médiation entre pairs réussis. Stanville a envoyé une lettre d'invitation à chaque école adressée au « coordinateur de la médiation de pair ». Certains de ces adultes étaient des directeurs ou des professeurs relativement anciens dans l'école, tandis que d'autres étaient des professeurs nouvellement formés. Certains adultes qui ont assisté à la conférence étaient des conseillers ou des assistants (teaching assistants). Tous les médiateurs entre pairs de Stanville (15 élèves) ont assisté à la conférence. Quest Millenium à Londres a donné une subvention pour payer les frais de la conférence.

Les Méthodes de recherche:

Cette recherche fut plutôt qualitative. Les méthodes, essentiellement humanistes, ont permis au chercheur d'examiner l'intervention telle qu'elle était perçue par les participants. L'école qui a organisé la conférence (Stanville à Birmingham) est une école primaire urbaine qui concerne une population mixte du point de vue tant ethnique que social. Les 14 autres écoles représentaient un échantillon d'écoles diverses qui ont toutes en commun la même appartenance urbaine.

La recherche a utilisé trois méthodes :

Premièrement, pour rassembler des informations sur le fonctionnement des services, un chercheur a lu aux élèves une liste descriptive de services de médiation entre pairs pendant la matinée de la conférence. Un élève désigné par chaque école se levait lorsque la description lui semblait correcte. Le chercheur a alors compté les élèves qui s'étaient levés.

Deuxièmement, pour obtenir des informations sur les perceptions des professeurs sur les facteurs à la base du succès de leurs services de médiation entre pairs, un chercheur a procédé à un entretien de groupe sur la base de la question suivante : « Quels facteurs sont, selon vous, responsables du succès de vos actions de médiation entre pairs ? » La discussion qui s'en est suivie a alors été enregistrée et retranscrite. Finalement, les élèves ont rempli un questionnaire comme suit :

- ◆ Est-ce que les élèves ont une expérience régulière du travail en cercle (Circle Time)?

- ◆ Est-ce que les élèves croient que les adultes (professeurs, surveillants et parents) agissent aussi bien en médiateurs que les enfants?
- ◆ De quelles sortes de problèmes s'occupent les médiateurs dans la médiation entre pairs ?
- ◆ Quels sont les facteurs négatifs de la médiation entre pairs (d'après les élèves) ?
- ◆ Quels sont les avantages de la médiation entre pairs (d'après les élèves) ?

25 questionnaires ont été remis à 10 garçons et 15 filles. Les questionnaires représentent 8 des 15 services de médiation étudiés.

Pour analyser les entrevues avec les professeurs, le chercheur a groupé les données en différents 'domaines.' Ces domaines, identifiés par le chercheur, sont apparus au cours de la discussion. Il était relativement facile d'identifier ces domaines, car les enseignants se répondaient l'un à l'autre, et la discussion a suivi une direction commune. Les domaines identifiés ont été :

- la prise de contrôle par l'élève,
- une approche globale pour l'école,
- les ressources,
- le soutien de médiateurs,
- les récompenses,
- le choix,
- et la formation de tous les élèves à l'école dans la langue et les processus de la résolution efficace des conflits.

Un résumé des contributions des enseignants - utilisant leurs propres mots - est présenté dans le Tableau n° 2. Les réponses aux questionnaires d'élèves sont résumées de la même façon dans le tableau n° 3, et les phrases des jeunes médiateurs sont citées dans la discussion qui suit pour illustrer des points principaux qui émergent des données.

Les Conclusions de la recherche :

Le Profil des services de médiation entre pairs est résumé ci dessous.

Tableau Un: Un profil des services de médiation de pair

DESCRIPTION DE LA SERVICE	NO. (MAX 15)
Le service opère dans la cour	5
La service opère à l'intérieur de l'école	10
Les médiateurs portent un insigne	5
Les médiateurs portent des casquettes	5
Les médiateurs portent des sweats ou des tee-shirts	5
Les médiateurs ont informé la communauté scolaire avec des affiches, des dépliants, des photos, etc.	15
Les médiateurs ont présenté leur service par un exposé aux autres élèves.	15
Les médiateurs se sont réunis avec les surveillants à l'heure du déjeuner	7
Les médiateurs ont formé leurs professeurs à la médiation	7
Les médiateurs travaillent à tour de rôle	15
Les médiateurs agissent avec des enfants moins âgés	7
Les médiateurs interviennent avec plus de garçons que de filles	5
Les médiateurs agissent avec plus de filles que de garçons	8
Les médiateurs ont dû arrêter la médiation parce que les auteurs (cibles) n'ont pas respecté le code	7
Les médiateurs sont intervenus au moins une fois avec succès	15
Les médiateurs ont agi avec succès plusieurs fois	8
Les médiateurs ont agi en médiateur à la maison	8

Le tableau n°1 montre que les services de médiation réussis sont bien visibles par leurs affiches, photos, etc. Les médiateurs eux-mêmes sont aussi bien identifiables. Le fait qu'ils portaient des insignes, des casquettes, de sweat-shirts etc. le jour de la conférence montre la créativité et l'individualité de ces élèves. Les médiateurs de presque la moitié des services avaient organisé des rendez-vous avec les surveillants et les professeurs pour établir des liens de communication. Un tiers des services opère dans la cour avec deux tiers opérant à l'intérieur de l'école. Il est donc considéré comme avantageux d'avoir un endroit éloigné du brouhaha de la cour par la majorité des écoles. Le système de tour de rôle est aussi bien utile pour s'assurer qu'aucun élève ne perde trop de sa récréation.

Les médiateurs qui ont assisté à la conférence avaient tous entre 9 et 11 ans, mais un peu moins que la moitié d'entre eux ont agi en médiateur pour des élèves beaucoup plus jeunes qu'eux. Il est encourageant que leurs pairs se servent de la médiation, d'autant plus que, dans les services moins réussis, les médiateurs commencent à se décourager s'ils n'ont pas d'occasion de se mettre à l'épreuve dans des situations réelles. Il est encourageant aussi que les médiateurs utilisent leur formation à la maison, ce qui implique que ces techniques de médiation sont bien assimilées. Le fait que la moitié des médiateurs ont dû arrêter une médiation parce que les cibles n'ont pas respecté le code montre que les médiateurs ont une confiance suffisante pour s'affirmer dans des situations difficiles et qu'ils connaissent bien les limites de leur rôle.

Le Tableau n° 2 présente les résultats des entretiens en groupe avec les professeurs. Les éléments principaux des services de médiation réussie, selon les enseignants (la prise de contrôle par l'élève, une approche globale pour l'école, les ressources, le soutien de médiateurs, les récompenses, le choix, et la formation de tous les élèves à l'école dans la langue et les processus de la résolution efficace des conflits) correspond à la recherche doctorale d'Hilary Cremin (2000) qui concernait l'importance d'une ambiance où les élèves se sentent habilités, et une approche d'école à vocation globale. Le rôle du directeur est, évidemment, central pour assurer le succès d'un projet.

Les professeurs ont discuté les méthodes qu'ils employaient pour habilitier leurs médiateurs. Ces professeurs pensent que leurs services de médiation entre pairs sont vraiment menés par les élèves et que les élèves ont des sentiments de prise de contrôle et d'autonomie. Dans certaines écoles tous les élèves donnent leur voix pour choisir les médiateurs, et dans d'autres les élèves posent leur candidature et ont un entretien formel avec leurs pairs. Ces professeurs affirment les liens entre la médiation des pairs et l'éducation pour la citoyenneté. La médiation donne aux enfants l'occasion de prendre l'exercice d'un pouvoir responsable.

Table Deux: Les Entrevues en groupe avec les professeurs

ELEMENTS DE SERVICES DE MEDIATION DE PAIRS REUSSIS	LES COMMENTAIRES DES PROFESSEURS
La prise de contrôle par l'élève,	<p>Mené par les élèves Leur donne un sens du contrôle Démocratique Les élèves votent pour les médiateurs Des liens avec le conseil de pairs de l'école Les élèves s'occupent des formulaires de candidature, de la sélection et des entrevues 'Nous essayons de rester à l'arrière plan' (un professeur)</p>
Une approche globale pour l'école	<p>Le soutien de la direction de l'école Le statut et un budget annuel 'Ca fait partie de la vie scolaire' 'Il ne faut pas cesser de le soutenir, il peut facilement échouer si ce n'est pas une priorité' 'C'est difficile de le prioriser si l'on enseigne à plein temps' Le soutien de collègues est essentiel 'C'est mieux si tu connais les enfants' 'Ca devient de plus en plus facile avec les années parce que c'est assimilé dans la vie scolaire' 'Les enfants savent ce que nous attendons des élèves les plus âgés de l'école' De routines fortes</p>
Les ressources	<p>Le temps / l'argent / les matériaux qui sont nécessaires L'importance des excursions 'Nous nous rencontrons avec des médiateurs d'autres écoles pour le bowling, les discos etc.' 'Plus il y a de médiateurs, plus ça marche' 'Avec 16, il y a une bonne équipe'</p>
Le soutien des médiateurs	<p>'Ils savent que nous sommes là pour la sauvegarde' Des réunions bimensuelles pour maintenir l'enthousiasme Des limites strictes sur les cas où ils peuvent agir en médiateur Pas trop de pression émotionnelle Renvoyer les bagarres et le harcèlement aux adultes 5 minutes pour se décharger chaque jour à 12h55</p>
Les récompenses, et le choix	<p>Certains groupes d'élèves ont besoin de récompense Les médiateurs font des certificats pour les « disputants » sur l'ordinateur 'Nous acceptons quand les médiateurs disent qu'ils ne veulent plus agir en médiateur' L'occasion de se retirer à la fin de chaque demi trimestre Le contract le rend plus officiel</p>

<p>La formation de tous les élèves à l'école dans la langue et les processus de la résolution efficace des conflits</p>	<p>Le 'Circle Time' dans toutes les salles de classes pour développer les habiletés personnelles et sociales Tous les élèves de 9 à 10 ans font un cours de 10 semaines sur la résolution des conflits, en vue de choisir les médiateurs Un programme hebdomadaire pour tous les enfants commençant dans l'école maternelle Chaque classe a son représentant dans le conseil de pairs de l'école, et ce représentant consulte avec ses pairs pendant le 'Circle Time' Les enfants développent des habiletés de médiation en apprenant à discuter de leurs problèmes pendant le 'Circle Time'</p>
---	--

La médiation entre pairs, comme toutes les initiatives dans les écoles, prospère avec une approche globale. Le soutien de la direction semble essentiel. Ceci se manifeste dans un budget annuel pour le coordinateur de la médiation entre pairs, et le temps d'assurer le succès du service. Le statut provient de l'assimilation des services de pairs dans la vie de l'école, avec des attentes et des routines claires. Maintenir une approche d'école globale est surtout difficile si les collègues ne sont pas ouverts à ces méthodes.

Les ressources, comme toujours, sont identifiées comme essentiel au succès d'initiatives de médiations entre pairs. Au delà d'un budget pour la formation des médiateurs (exécuté d'habitude en 3 jours) les écoles doivent fournir les insignes aux élèves, ainsi que les excursions et les récompenses. Les enseignants ont discuté des récompenses pour les médiateurs. Quelques groupes de médiateurs semblent être intrinsèquement motivés, tandis que d'autres ont besoin d'autres encouragements. Tous les professeurs ont parlé de la nécessité de donner aux enfant l'occasion de se décharger, de parler de ce qu'ils ont entendu, et de leur sentiments. Quelques professeurs organisent des rendez vous bimensuellement, tandis que d'autres ont des rendez-vous tous les jours. Il semble aussi important que les médiateurs soient bien au clair sur les limites de leur rôle, et qu'ils connaissent les cas qui ne conviennent pas à la médiation.

Finalement, les professeurs ont dressé le rôle essentiel du 'Circle Time' (Moseley 1994) pour tous les élèves de l'école, que ce soit pour leur apprendre les habiletés pro-sociales, ou pour éviter les conflits, ou pour poursuivre une formation de médiateur, ou pour connaître la langue et les processus pour accéder à la médiation. Cette éducation, qui touche aussi à l'éducation pour la santé et la citoyenneté, commence dans l'école maternelle et continue pendant toute la vie scolaire. Les élèves apprennent les habiletés d'écoute, de la coopération, du contrôle d'impulsion et de 'l'intelligence d'émotions' (Goleman 1996). Les professeurs ont pour but aussi d'élever le niveau d'estime de soi entre les élèves.

Le Tableau n° 3 ci dessous présente les réponses des médiateurs entre pairs pour la première partie de leur questionnaire: notamment, est-ce que tu fais le 'Circle Time' dans ton école? et qui sont les meilleurs médiateurs? La première colonne montre la question, la deuxième la réponse, et la troisième le pourcentage d'élèves qui ont donné cette réponse.

Tableau Trois: 'Circle Time' et les meilleurs médiateurs

Question	Réponse	% réponse
Est-ce que tu fais le « Circle Time » à ton école?	Oui	100%
Est-ce que les professeurs sont de bons médiateurs?	Oui	68%
	Non	24%
	Je ne sais pas	8%
Est-ce que les surveillants sont de bons médiateurs?	Oui	24%
	Non	60%
	Je ne sais pas	16%
Est-ce que les parents sont de bons médiateurs?	Oui	44%
	Non	28%
	Je ne sais pas	28%
Est-ce que les enfants sont de bons médiateurs?	Oui	100%

La réponse à la première question par rapport au 'Circle Time' correspond à ce qu'ont dit les professeurs dans leur entretien en groupe. Il semble que le 'Circle Time' soit bien un aspect important de la vie scolaire de ces écoles.

La majorité de ces élèves croient que les enseignants dans leur école sont de bons médiateurs. Un enfant a écrit: "les enseignants sont de bons médiateurs parce qu'ils sont bien formés" et parce qu'ils "vous écoutent". Les professeurs dans ces écoles "ressoudent les problèmes avec impartialité". Tous les médiateurs ne sont cependant pas de cet avis. Un élève a déclaré tout simplement que "les enseignants n'agissent pas en médiateur à notre école," parce qu'ils 'prennent parti' ou qu'ils 'ressoudent les problèmes en criant au coupable et en l'envoyant dans une autre classe.' L'aspect puissant et punitif du rôle du professeur est donc considéré comme une barrière à la médiation, même dans certaines des écoles qui ont réussi dans le domaine de la médiation entre pairs. Les élèves évoquent des problèmes identiques avec les surveillants de l'heure de déjeuner. "Ils font comme les enseignants (ils crient)" et "ils nous punissent"

Les avis des élèves sur l'efficacité d'enfants agissant en qualité de médiateur, cependant, n'étaient pas équivoques. Encore une fois ils parlaient de la formation et du pouvoir :

“Oui (ils sont de bons médiateurs) parce que les enfants ont été formés, et ils font bien attention aux disputes”

“Les enfants sont de bons médiateurs parce qu'ils peuvent agir en médiateur mieux que les adultes“

“Oui, parce que nous ne prenons pas parti, seuls les enfants peuvent agir en médiateur.”

Ce dernier commentaire peut être considéré comme une compréhension naïve de la médiation, ou comme un commentaire perspicace sur la nature de relations de pouvoir dans la médiation. Dans la médiation pure, on pourrait très bien raisonner, il faut un équilibre de pouvoir, non seulement entre les disputants, mais aussi entre les disputants et le médiateur. Si non, le médiateur ne peut pas garantir sa neutralité. Voilà donc, quelque chose d'important sortant de l'exploitation des questionnaires : Les adultes dans les écoles (professeurs, surveillants, médiateurs éducatifs) peuvent très bien intervenir de façon juste et raisonnable pour résoudre les disputes d'enfants, mais pour que la médiation scolaire soit bien ‘véritable,’ ce sont les enfants eux-mêmes qui devraient s'en occuper. Un enfant remarque *“les enfants préfèrent parler aux autres enfants”* et un autre *“les enfants sont de bons médiateurs parce qu'ils comprennent les sentiments d'autres enfants.”*

La liste de problèmes qui se présentent devant les médiateurs entre pairs est énumérée ci dessous

Tableau Quatre : les sortes de problèmes s'occupants les médiateurs de pair

De quelles sortes de problèmes s'occupent les médiateurs?	nb de reponses
Les injures	15
Les disputes	11
Les bagarres	9
Des amis qui se brouillent	6
Le harcèlement (Bullying)	5
Les accidents	2
Les problèmes	1
Le football	1
La marcelle (hopscotch)	1

Ces conclusions correspondent à d'autres conclusions déjà formulées (voir par exemple Cremin 2000). Encore une fois, ce sont les conflits les plus subtiles, indirects et psychologiques qui sont sensibles à la médiation. Ce sont aussi les conflits les plus difficiles à résoudre pour les adultes.

Tableau Cinq: Les aspects négatifs de la médiation

Quels sont les aspects négatifs de la médiation ?	nb de réponses
Les « disputants » qui ne respectent pas le code	10
Les amis qui n'acceptent pas notre rôle	4
Il n'y a pas d'aspect négatif	3
Perdre sa récréation	3
Soucis de sécurité	2
Ne pas jouer au football	1
Des problèmes de l'équipe	1

Le Tableau Cinq montre que les aspects négatifs les plus importants pour les élèves tournent autour de la question des relations avec les pairs, à cause de leur changement de rôle. C'est sur ce point que les professeurs doivent veiller à éviter ces problèmes : que ce soit une présence à l'arrière plan pendant les heures où les médiateurs offrent leur service, ou que ce soit en discutant avec tous les élèves du rôle et des besoins des médiateurs.

Etant donné ces difficultés, les médiateurs ont souligné le fait que la médiation avait vraiment contribué à l'amélioration du climat de leur école :

Tableau Six: Les avantages de la médiation de pair

Quels sont les avantages de la médiation de pair pour ton école?	nb de réponses
Il y a une ambiance plus amicale, plus plaisante	15
Moins de disputes	3
Moins de harcèlement	3
Les professeurs et les surveillants ont plus de temps pour faire des choses positives	2

Il est intéressant de voir que les avantages de la médiation (ambiance amicale) sont considérés comme plus importants que les avantages négatifs (moins de disputes). Ceci implique que ces enfants comprennent que la médiation fait partie d'une approche globale pour l'école visant le bien être social et émotionnel des enfants. Ces écoles réussies du point de vue de la médiation ont pu transmettre concrètement leurs valeurs, et c'est peut-être sur ce plan qu'elles ont eu le plus de succès.

Conclusion :

Les services de médiation entre pairs vont échouer s'il s'agit de « tokenisme » ou d'un projet qui, d'une façon ou d'une autre, se situe en marge de la vie scolaire. Les écoles qui ont réussi ont placé la médiation entre pairs parfaitement au centre de l'activité de la vie quotidienne. Si alors les services de médiation entre pairs vont survivre durablement, il leur faut un budget et le soutien de la direction de l'école, la formation et le temps des professeurs, et l'enthousiasme d'un groupe d'élèves. Selon les conclusions de la présente recherche, c'est ce qui sera le plus facile à obtenir ! La médiation entre pairs n'est pas une option facile. Il ne s'agit pas d'abandonner un groupe d'élèves pour se débrouiller dans la cour. Cependant la capacité de résoudre le conflit sans recours à la violence est fondamentale. Y a-t-il plus important pour un projet scolaire au début du vingt-et-unième siècle?

References

- Cowie, H., Jennifer, D., & Sharp, S., (2003) School violence in the United Kingdom: addressing the problem. In P.K. Smith (Ed.) *Violence in schools: the response in Europe*, London: RoutledgeFalmer
- Cremin, H. (2000) *An investigation into whether the 'Iceberg' system of peer mediation training, and peer mediation, reduce levels of bullying, raise self-esteem, and increase pupil empowerment amongst upper primary age children*. Thesis available from: University College, Northampton & Leicester University, Leicester.
- Cremin H. (2002) Circle Time: why it doesn't always work, *Primary Practice: The journal of the National Primary Centre*, 30, Spring 2002, 23-29
- Johnson, D.W., & Johnson, R. (1996) Conflict resolution and peer mediation programs in elementary and secondary schools: A review of the research, *Review of Educational Research*, Vol. 66,4,459-506
- Moseley, J. (1994) *Turn your school around*, Cambridge: L.D.A.
- Rogers, C. & Freiberg, H.J. (1994) *Freedom to Learn*, New York: McMillan.
- Slee, P.T. (2003) Violence in schools: an Australian commentary. In P.K. Smith (Ed.) *Violence in schools: the response in Europe*, London: RoutledgeFalmer
- Stacey H., & Robinson, P. (1997) *Lets Mediate: A Teachers' Guide to Peer Support and Conflict Resolution Skills Training for All Ages*, Bristol: Lucky Duck Publishing
- Stacey, H. (2000) *Learning how to mediate*, Bristol: Lucky Duck Publishing

Correspondence

Dr Hilary Cremin
hcremin@brookes.ac.uk
+44 (0)1865 488519
Westminster Institute of Education, Oxford Brookes University, Harcourt Hill
Campus, Oxford, OX2 9AT, UK