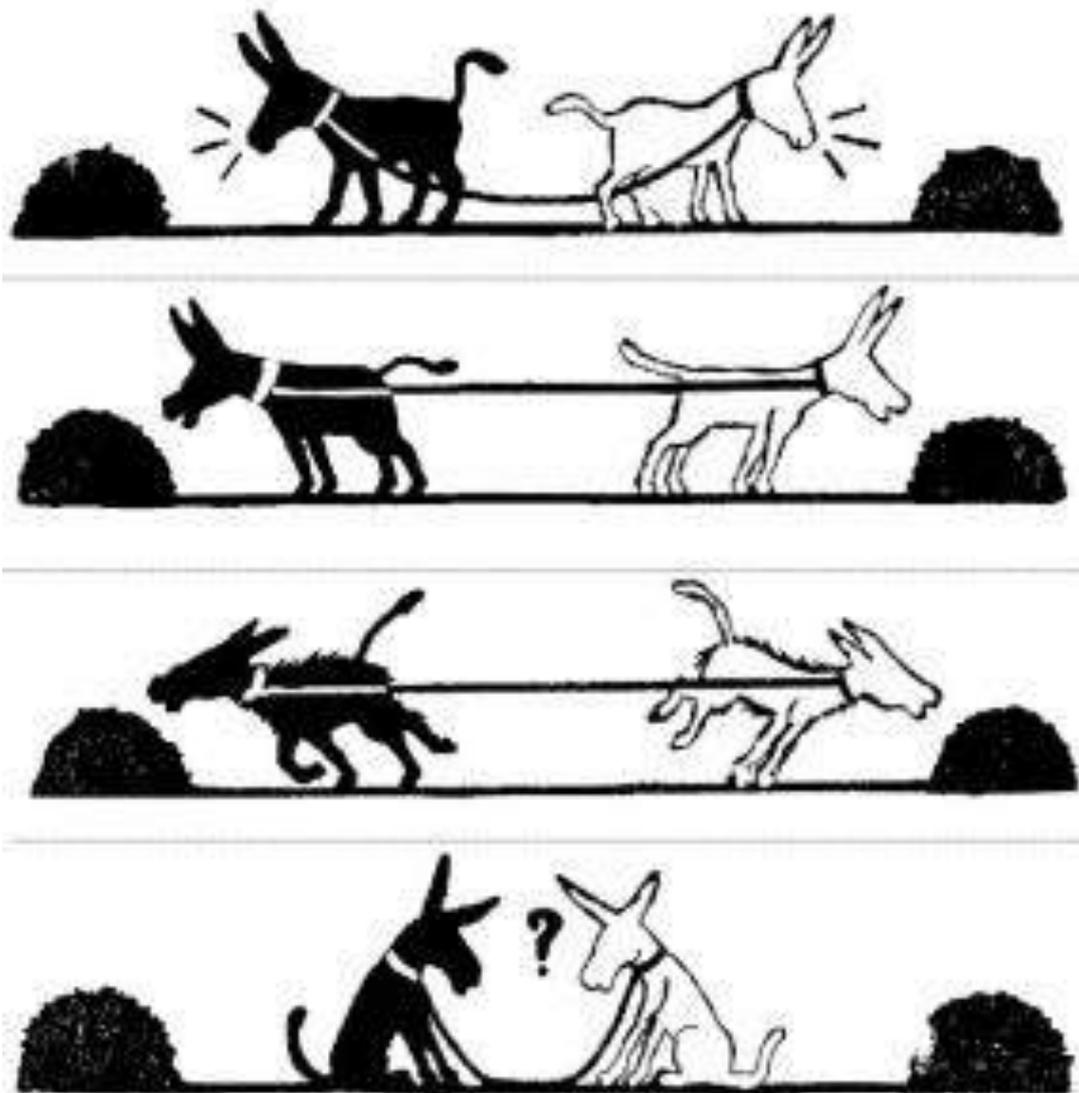


# LE LIVRET MEDIATEUR

(La leçon des deux ânes)



Année 2019-2020

Durant cette année scolaire 2019-2020, vous vous êtes portés volontaires pour suivre la formation « médiation par les pairs » animée par Madame BARTHELEMY, cadre éducatif, au collège et lycée Saint-Léon IX de Nancy.

Sur la base de vos lettres de motivation, vous nous avez part de votre curiosité sur ce sujet et sur votre envie de vous familiariser à la communication non violente.

### **La médiation par les pairs**

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

### **Le rôle de l'élève médiateur**

Accompagner les élèves dans leur résolution de conflits mineurs. Elèves ayant le même âge que lui ou plus jeune.

### **Le livret de l'élève médiateur**

Ce support est votre guide dans votre fonction d'élève médiateur.

### **Il contient**

L'ensemble des fiches mémo relatives à nos séances et les documents dont vous aurez besoin pour animer vos médiations :

- Les différentes étapes du Médiation
- Engagement de médiation : Les règles d'or
- Fiche de médiation (document confidentiel) : Quel est l'objet du conflit et les solutions choisies
- Fiches émotions
- Le baromètre des sentiments
- Annexe

# *Formation Médiation par les pairs*

## Séance1

### Proposition des règles de fonctionnement

- 1) **Principe de confidentialité** : tout ce qui est dévoilé ici par des personnes concernant leurs capacités, difficultés et partage de situations reste dans cette salle.
- 2) **Respect de soi, des autres et de leurs idées** : écouter, ne pas couper la parole, pas de dénigrement.
- 3) **Respect des horaires**
- 4) **Principe d'implication** : dire ce que je pense mais pas n'importe comment.
- 5) **Bienveillance et convivialité**

Nom et signature :

<p><b>Séance 1 :</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>On pose le cadre</b> : proposition et validation des règles de fonctionnement.</li> <li>- <b>Présentation</b></li> <li>- Attention portée sur la différence entre les FAITS (ce qui est observable et ne peut être contesté, ce qui est OBJECTIF) et les interprétations ou jugements (qui eux sont de l'ordre du personnel et peuvent être contestables, ce qui SUBJECTIF)</li> </ul> <p><b>Avec le jeu de l'agent 007 + l'histoire de « La dame du métro ».</b></p> <p><b>Une réalité peut contenir une multitude de versions possibles.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Introduction de l'écharpe communicationnelle</b>, la base d'une relation constructive : Qu'est-ce-que je décide d'envoyer dans le tuyau communicationnel ? Du positif ou du négatif ?</li> </ul>
<p><b>Séance 2 :</b></p>	<p><b>Nos représentations du conflit</b> : réflexions individuelles et collectives, avec les jeux :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 5+5=5</li> <li>- Recette pour (di)gérer le conflit</li> </ul> <p>Retour sur l'écharpe communicationnelle</p>
<p><b>Séance 3 :</b></p>	<p><b>Qu'est-ce-que le conflit ?</b></p> <p>A partir du conte de La Goutte de miel :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Savoir reconnaître les différents processus qui amènent au conflit (élément déclencheur/ la phase de trouble/ la montée de l'a tension et de l'incompréhension/ la confrontation/ la crise)</li> <li>- <u>Définition du conflit entre personne:</u></li> </ul> <p>Il peut être défini comme le résultat d'une interaction entre des personnes ou groupes de personnes qui expriment un désaccord vécu par l'une ou par l'autre des parties comme un rapport de forces. (au moins un des individus se sent brimés ou tente de gagner sur l'autre).</p> <p>Petite parenthèse sur <u>le conflit personnel dit intérieur</u> où il est question de mal-être profond de la personne qui peut rejaillir sur sa propre vie et l'empêcher d'évoluer. Notons que ces conflits impactent les relations de cette personne avec ses proches, son travail,</p>

	<p>sa vie en société.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Introduction de la notion d'émotions dans le conflit.</li> </ul>
<p><b>Séance 4 :</b></p> 	<p><b>Que sont les émotions ?</b>  <b>Apprendre à écouter le langage de son cerveau.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vidéo You tube « Et tout le monde s'en fout ».</li> </ul> <p><b>4 émotions principales : la colère, la tristesse, la peur, et la joie.</b>  <b>Emotion</b> : c'est ton cerveau qui te dit « réagit ! »  <b>Fait une action pour revenir à ton émotion de base : la joie !</b>  <u>L'émotion</u> : c'est un signal qui dure quelques secondes.  <u>Le sentiment</u> : c'est le temps que tu accordes à ce signal.  Donc au final le bonheur c'est le temps que tu accordes à ta joie !</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Communication verbale et non verbale</b> : à partir de vos expériences personnelles, mettez en mot l'émotion ressentie et l'expression de votre corps à ce moment-là.</li> <li>- <b>Découverte du FRED</b> : outil à la communication non violente. Savoir rester sur les faits et parler avec le « je » et non le « tu accusateur ».</li> </ul>
	<p><b>Travail à faire sur l'expression de ses émotions: lettre de gratitude.</b></p>
<p><b>Séance 5 :</b></p>	<p><b>Savoir exprimer son ressenti et le besoin associé</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mise en scène : c'est l'histoire d'un fils qui veut aller voir un match de foot avec ses copains et son père s'y refuse car l'examen du baccalauréat approche... »</li> <li>- Différentes façons types de réactions possibles face au conflit : la fuite- l'évitement/ la domination-le contrôle/ la soumission, l'accommodation/ le compromis et le consensus- la collaboration.</li> <li>- L'application du FRED avec l'écharpe communicationnelle : transformons nos boulettes en message de paix.</li> </ul>

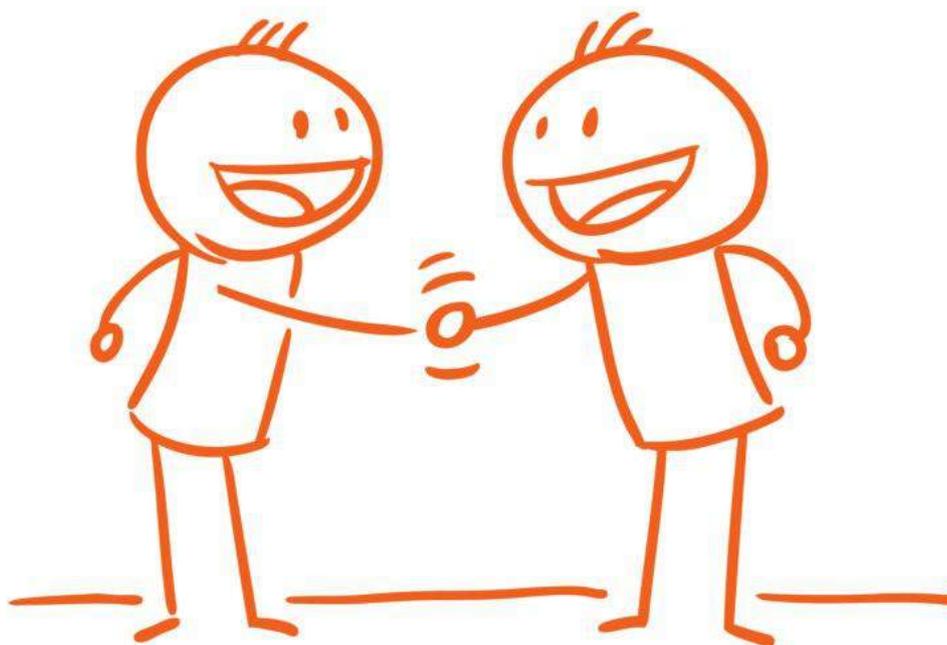
<p>Séances 6 et 7:</p>	<p><b>L'écoute active</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Rappel sur ce qu'est la colère</b> : Elle est un héritage de nos ancêtres : à l'origine elle avait pour rôle de nous défendre en cas de danger. C'est l'éducation qui nous permet de l'appivoiser.</li> </ul> <p>Savoir l'identifier, l'apaiser en utilisant son énergie de façon positive.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>L'écoute active</b> : c'est être attentif à l'autre en posant des questions et en manifestant son écoute.</li> </ul> <p><u>ECOUTER-SE TAIRE</u> : Laisser l'autre s'exprimer totalement. Ne pas l'interrompre. Faire le vide dans notre tête pour accueillir pleinement l'autre. Ne pas penser à autre chose. Etre <b>ATTENTIF</b> à ce qu'il dit, ce qu'il vit.</p> <p><u>POSER DES QUESTIONS</u> : manifester le fait que nous l'écoutons. Cf : questions ouvertes ou fermées.</p> <p><u>REFORMULER</u> « Si j'ai bien compris... »</p> <p><u>OBTENIR LA CONFIRMATION QUE NOUS AVONS COMPRIS</u> « Oui voilà, c'est cela... »</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Poursuite de notre entraînement avec FRED</b></li> <li>- <b>Retours sur les lettres de gratitude</b> pour ceux qui ne l'avaient pas faite. Qu'avez-vous ressenti ? Comment la personne l'a-t-elle accueillie ? <b>+ Petits outils pour se reconnecter avec ses émotions.</b></li> </ul>
<p>Séances 8 et 9 :</p>	<p><b>L'empathie</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rappels des différents types de réactions face au conflit Mieux se connaître face à lui et en comprendre les enjeux.</li> <li>- <b>L'empathie</b> c'est tenter de se mettre à la place de l'autre pour comprendre sa situation sans porter de jugement (il est bête, il comprend rien, il est méchant, il est borné, il ne fait aucun effort, il se moque de moi...)</li> </ul> <p><b>Etre dans l'empathie suppose donc de pouvoir temporairement dissocier ce que vit l'autre de ce que je vis : mettre de côté un moment mes préoccupations et besoins.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Attention, savoir faire la différence avec la sympathie.</b></li> <li>- <b>Jeu d'impro et jeu des gommettes</b></li> </ul>

**Séances 9, 10 et 11 :**

**Simulations de médiations**

- Dresser les contours d'une médiation, poser le cadre.
- Définition du médiateur, objectifs, compétences : écoute active, empathie, communication verbale et non verbale.
- Les différentes étapes d'une médiation
- Points de vigilance.

**« COMPRENDRE SANS FORCERMENT APPROUVER »**



# LES DIFFERENTES ETAPES D'UNE MEDIATION

## Médiateurs en herbe

### Étapes de la médiation



#### Étape 1

Le cadre de **CONFIANCE** : mettre en route le processus.



#### Étape 2

Les **FAITS** observables : identifier ce qui a déclenché le conflit.

⚠ REFORMULATION



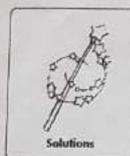
#### Étape 3

Les **SENTIMENTS** : exprimer et écouter le vécu de chacun.



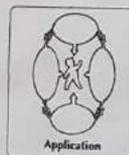
#### Étape 4

Les **BESOINS** que les parties cherchent à satisfaire : trouver la cause du conflit.



#### Étape 5

Les **SOLUTIONS** : imaginer des accords qui rencontrent les besoins de chacun.



#### Étape 6

L'**APPLICATION** des solutions : mettre au point l'organisation des solutions.



#### Étape 7

L'**ENTENTE** : terminer et fêter.

# ENGAGEMENT DE MEDIATION

## Les règles d'or

A lire et à faire signer pour commencer la médiation



Saint Léon IX  
Ensemble Scolaire  
SAMSUNG  
Galaxy S7

**Engagement de médiation :**

**Règles d'or :**

*Je veux comprendre vraiment ce qui se passe et trouver des solutions qui nous arrangent tous.  
Pour cela, je m'engage à respecter les règles d'or suivantes :*

1. Je dis **non** à la violence : je respecte l'autre et je veux être respecté par lui.
2. Quand je parle, je parle de moi et **pas de l'autre**, et je **dis la vérité**.
3. Quand j'écoute, je cherche à comprendre l'autre dans sa vérité, sans l'interrompre et en étant prêt à dire ce que j'ai compris. Ainsi, nous pourrions vérifier où nous en sommes dans notre dialogue
4. Je garde le secret de ce que me confie l'autre. Tout ce qui est dit ici, entre nous, dans le cadre de la médiation **reste entre nous**.

**Signatures :**

<b>Elève</b> « médié » 1 : .....	<b>Elève</b> « médié » 2 : .....
Signature :	Signature :

<b>Médiateur 1</b> : .....	<b>Médiateur 2</b> : .....
Signature :	Signature :

Ensemble Scolaire Privé Saint Léon IX - 32, avenue Foch - 54000 NANCY  
Tél : 03 83 28 45 64 – Fax : 03 83 28 95 57  
e-mail : [leonan2@scolalor.tm.fr](mailto:leonan2@scolalor.tm.fr) – site : <http://www.stleon9.fr/>

# Fiche de médiation à compléter (recto)

## Pour situer le conflit



**Fiche de médiation :**  
(Ce document est confidentiel)

Invitation en médiation	Le conflit
<i>Qui vous a conseillé d'aller en médiation ?</i>	<i>Lieu du conflit</i>
<input type="checkbox"/> CPE	<input type="checkbox"/> Dans la classe
<input type="checkbox"/> Professeur	<input type="checkbox"/> A la cantine
<input type="checkbox"/> Surveillant	<input type="checkbox"/> Dans un couloir
... <input type="checkbox"/> Un autre élève	<input type="checkbox"/> En dehors de l'établissement
<input type="checkbox"/> Une autre personne	<input type="checkbox"/> Dans la cour
<input type="checkbox"/> Un élève médiateur	<input type="checkbox"/> Autres

Quand a eu lieu le conflit : .....

Quel était l'objet du conflit :

insultes,   
  violences,   
  rumeurs,   
  autres

Précisez :

.....

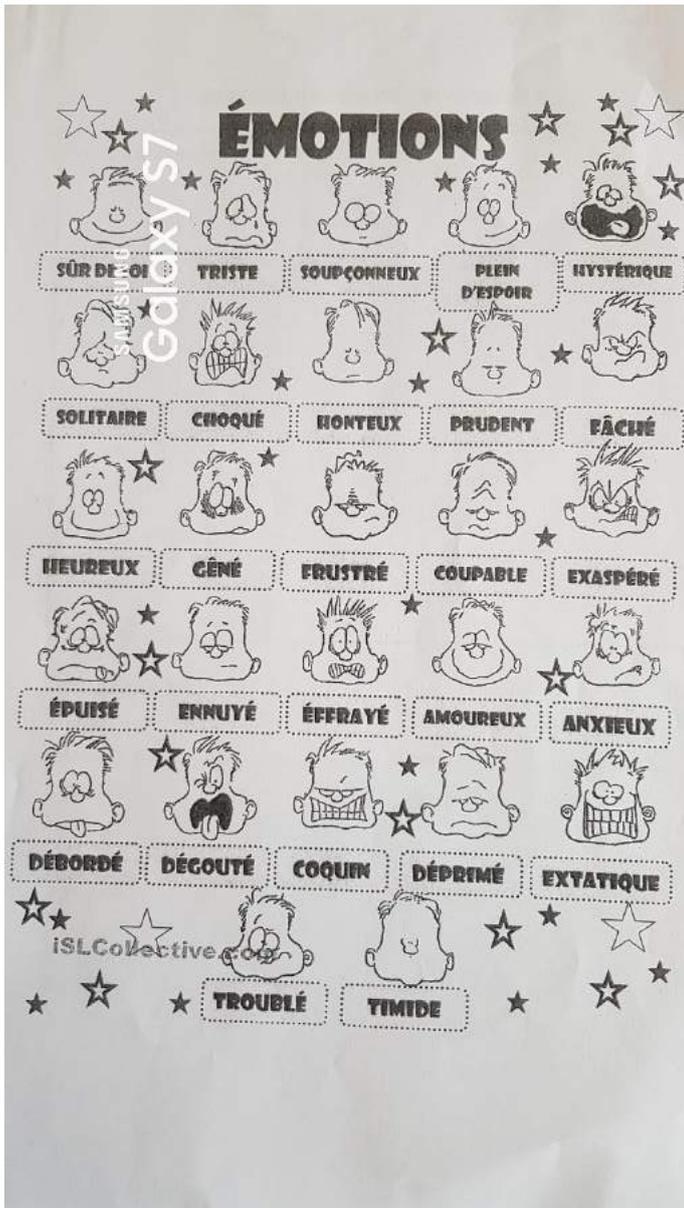
.....

Tournez SVP →

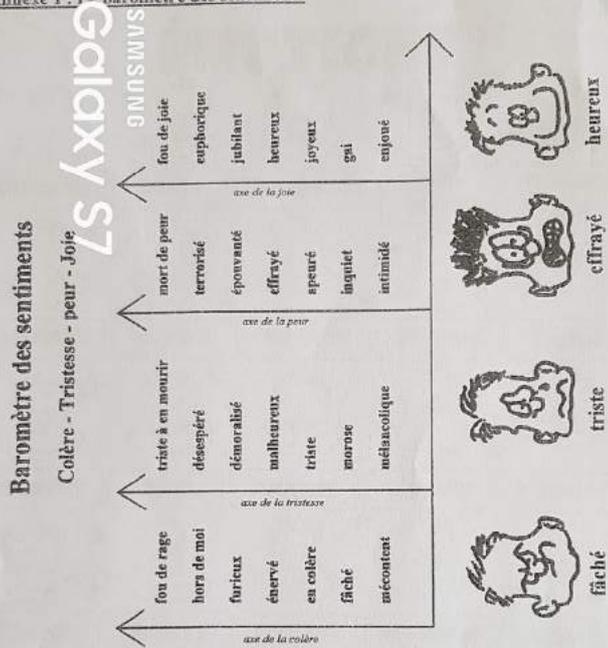


# Fiches émotions

Pour aider si besoin les médiés à mettre un ou des mots sur leurs maux



Annexe 1 : 1<sup>er</sup> baromètre des sentiments



Des sentiments agréables	Des sentiments désagréables
Calmé	Coupable
Confiant	Découragé
Fier	Déçu
Surpris	Frustré
Espiègle	Impatient
Courageux	Jaloux
Sûr de moi	Nerveux
Optimiste	Honteux
Rassuré	Impuissant
Soulagé	Lâche
Plein d'espoir	Seul
Amoureux	Dégoûté

- |  |   |   |   |
|--|---|---|---|
| <p><b>Peur</b><br/>                 anxieux<br/>                 timoré<br/>                 modeste<br/>                 désorienté<br/>                 confus<br/>                 craintif<br/>                 fourbe<br/>                 détensif<br/>                 faible<br/>                 effrayé<br/>                 coupable<br/>                 harcelé<br/>                 humble<br/>                 inhibé<br/>                 perdu<br/>                 nerveux<br/>                 paniqué<br/>                 pessimiste<br/>                 chancelant<br/>                 tendu<br/>                 timide<br/>                 incertain<br/>                 coincé<br/>                 troublé<br/>                 dévalorisé</p> | <p><b>Colère</b><br/>                 fâché<br/>                 contrarié<br/>                 amer<br/>                 énervé<br/>                 envieux<br/>                 furieux<br/>                 renfrogné<br/>                 hostile<br/>                 hystérique<br/>                 jaloux<br/>                 mesquin<br/>                 insatisfait<br/>                 qui proteste<br/>                 provoqué<br/>                 révolté<br/>                 choqué<br/>                 suffisant<br/>                 excité<br/>                 sauvage<br/>                 trompé<br/>                 détesté<br/>                 frustré<br/>                 dur<br/>                 critique<br/>                 agacé</p> | <p><b>tristesse</b><br/>                 apathique<br/>                 honteux<br/>                 abattu<br/>                 ennuyé<br/>                 vaincu<br/>                 déprimé<br/>                 désespéré<br/>                 détaché<br/>                 dégoûté<br/>                 embarrassé<br/>                 vidé<br/>                 humilié<br/>                 inadéquat<br/>                 isolé<br/>                 malheureux<br/>                 négligé<br/>                 nostalgique<br/>                 rejeté<br/>                 triste<br/>                 affligé<br/>                 fatigué<br/>                 laid<br/>                 blessé<br/>                 inintéressant<br/>                 mal à l'aise</p> | <p><b>Joie</b><br/>                 affectueux<br/>                 agréable<br/>                 confortable<br/>                 enthousiaste<br/>                 exubérant<br/>                 en harmonie<br/>                 chanceux<br/>                 libre<br/>                 amical<br/>                 en forme<br/>                 bon<br/>                 reconnaissant<br/>                 amoureux<br/>                 gai<br/>                 ravi<br/>                 intense<br/>                 allégre<br/>                 joyeux<br/>                 aimé<br/>                 tendre<br/>                 optimiste<br/>                 passionné<br/>                 décontracté<br/>                 satisfait<br/>                 chaleureux</p> |
|--|---|---|---|

« Entre  
 Ce que je pense,  
 Ce que je veux dire,  
 Ce que je crois dire,  
 Ce que je dis,  
 Ce que vous avez envie d'entendre,  
 Ce que vous croyez entendre,  
 Ce que vous entendez,  
 Ce que vous avez envie de comprendre,  
 Ce que vous croyez comprendre,  
 Ce que vous comprenez...  
 Il y a dix possibilités qu'on ait des difficultés à communiquer.  
 Mais essayons quand même. »

Mais aussi

Bernard Werber

# FICHE DE MEDIATION (RECTO)

Rédiger les solutions apportées

**Solutions choisies par les deux élèves :**

SAMSUNG  
Nous nous sommes mis d'accord pour :

Galaxy S7

## **Signatures :**

Elève  
« médié » 1 : .....

Signature :

Elève  
« médié » 2 : .....

Signature :

Médiateur 1 : .....

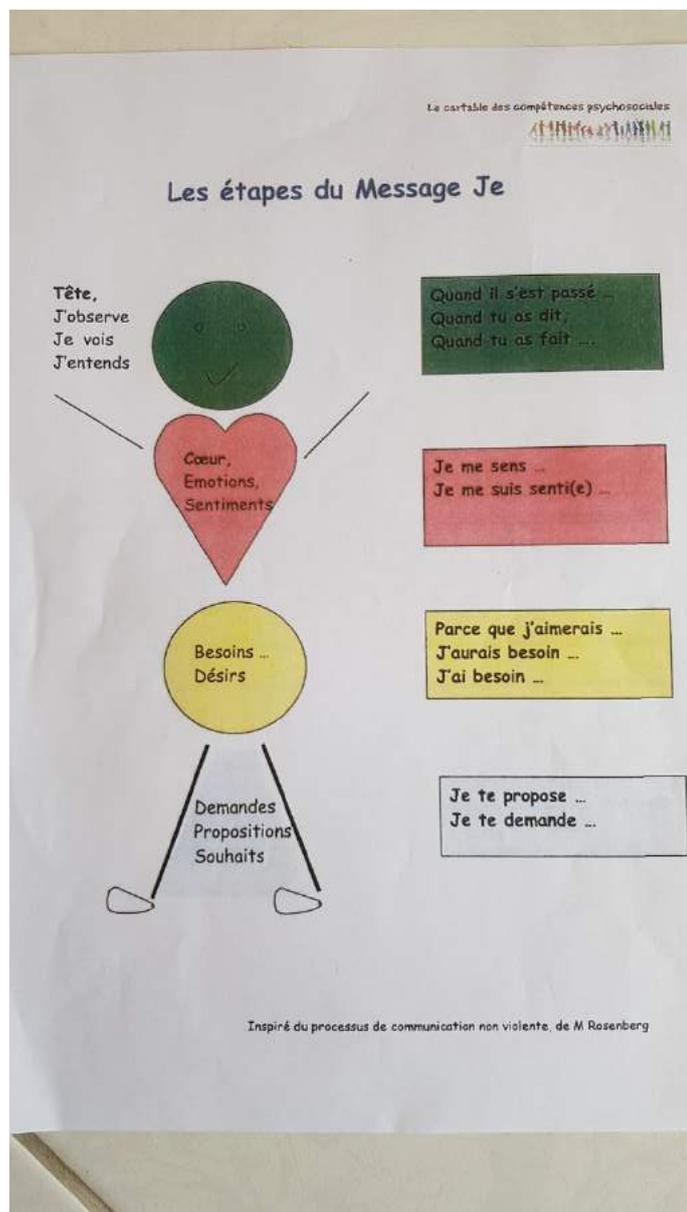
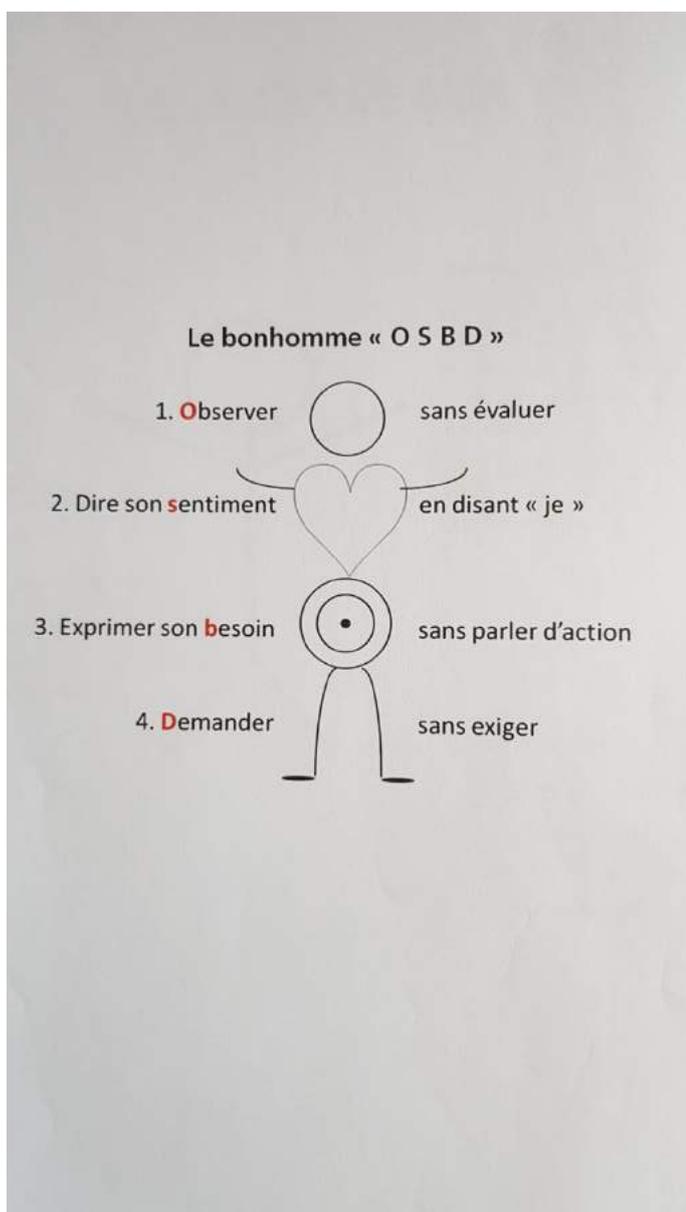
Signature :

Médiateur 2 : .....

Signature :

**Date :** .....

# ANNEXE



# Les 4 familles d'émotions

Emotions	JOIE	PEUR	COLERE	TRISTESSE
Intensité				
<b>FAIBLE</b>	Content Satisfait Réjoui	Préoccupé Soucieux Méfiant	Agacé Contrarié Impatient	Déçu Affecté/embarassé Désolé
<b>MOYENNE</b>	Heureux Optimiste Enchanté	Anxieux Inquiet Tourmenté	Mécontent Irrité Frustré	Peiné Blessé Navré
<b>FORTE</b>	Enthousiaste Euphorique Excité	Angoissé Effrayé Paniqué	Exaspéré Furieux Enragé	Désespéré Anéanti Déprimé

Dans la communication avec l'autre, les émotions ressenties par les personnes transparaissent de multiples façons : verbale et non verbale.

Ne pas les exprimer peut être source d'interprétations et pénaliser la qualité relationnelle entre les personnes.

C'est une façon de faire comprendre à l'autre ce que génère en nous son comportement, de passer du stade de l'implicite à l'explicite.

**C'est nous qui sommes responsables de ce que nous ressentons, l'autre n'en est que le déclencheur.**

Exemple : au lieu du jugement « Je suis nul en mathématiques. », j'exprime mon émotion « Je suis déçu par mes progrès en mathématiques. »

# LES BESOINS

