

# Accompagnement, conciliation, par tenariat... Médiateur ou médiatrice scolaire: une fonction aux multiples facettes

**La fonction des médiateurs et médiatrices scolaires a constamment évolué, s'enrichissant d'une large palette de modes d'intervention possibles. Cette diversité leur permet de rester créatifs, afin que la parole des enfants et celle des adultes restent vivantes, fécondes au sein de l'institution scolaire. Mais il s'agit d'un défi complexe et délicat.**

En Suisse romande, la fonction de médiateur scolaire est apparue en 1976, dans le canton de Vaud, comme mesure de prévention de la toxicomanie (Kilcher & Martin, 1992). Appelés «médiateurs drogue», des enseignants étaient choisis en fonction de leur motivation mais aussi du lien de confiance développé avec les élèves de leur établissement.

Il était attendu initialement de la part des «médiateurs drogue» une écoute, une attention portée aux élèves en souffrance, dans l'idée que le développement de liens entre le monde des adultes et celui des adolescents était une manière de prévenir la consommation de produits psychotropes.

Mais les confidences recueillies révélaient parfois des situations psychologiques et sociales très complexes, appelant des compétences spécifiques et un encadrement dépassant ce que pouvait offrir un enseignant déchargé de quelques périodes. Le rôle de médiateur s'est enrichi d'une fonction de mise en lien avec divers acteurs pouvant prendre le relais (assistants sociaux, pédopsychiatres, etc.). Le terme de «médiateur drogue» a été abandonné pour celui de «médiateur scolaire», car le travail réalisé s'est avéré bien plus large que la seule prévention de la toxicomanie.

Puis les questions de violence sont venues au-devant de la scène, ainsi que la «médiation de conflits» comme processus facilitant la communication et la recherche de solutions constructives entre deux parties. Au dialogue avec l'enfant et à l'orientation vers des ressources extérieures s'est ajouté le rôle de tiers visant à rétablir le lien entre deux élèves, ou entre un enseignant et son élève.

## Apports de la sociologie et de l'approche systémique

L'évolution du rôle de médiateur ne s'est pas arrêtée là: en juillet 1998, une Université d'été sur la médiation scolaire regroupe des acteurs divers de Suisse romande (chercheurs, enseignants, médiateurs, directeurs, infirmiers, psychologues, médecins). Dans une perspective systémique et sociologique, la médiation scolaire est devenue un projet de culture d'établissement, à promouvoir par des «espaces d'échanges», des «plateformes de coopération» et des procédures de traitement des conflits. Le partenariat entre tous les acteurs intra- et extrascolaires est présenté comme central, pour développer une «école pour tous».

Les compétences attendues du médiateur se sont donc accrues: comme médiateur de conflits et agent de change-

ments institutionnels, mais aussi au sein des entretiens individuels, pour offrir aux élèves et aux enseignants un accompagnement qui dépasse une simple écoute attentive. Sans relever de la psychothérapie ou de la supervision, il s'agit de permettre à l'interlocuteur d'avancer dans ses réflexions, d'identifier ses besoins, ses ressources et d'envisager des pistes par rapport aux problématiques vécues.

Cette évolution vers une large palette d'activités comportait des risques de dispersion. Certaines limites ont été posées (ODES, 2009): la médiation de conflits entre enseignants, ou entre parents et école, par exemple, ne fait pas partie de la fonction de médiateur.

## Les avantages d'une diversité de modes d'action

Cette évolution du prescrit ne doit pas être interprétée comme une simple imposition de la hiérarchie sur les praticiens. Elle légitime, encourage et protège des pratiques développées par des acteurs sur le terrain lorsque, par exemple:

- les situations individuelles critiques se multiplient ou se répètent, appelant à une réflexion plus globale sur la façon dont le système génère de telles problématiques;
- les actions des adultes concernés ou les fonctionnements institutionnels contribuent au problème: réseau pas coordonné, sentiments d'impuissance et de découragement, conflits ouverts ou larvés.

Dans ces contextes, si le médiateur se limite ou est cantonné à un travail d'écoute, d'orientation vers d'autres professionnels ou de médiation de conflits entre élèves, le sens de son travail peut se perdre:

- comme «mur des lamentations», le médiateur se sent le témoin impuissant des plaintes et souffrances qu'il recueille à répétition;
- comme «gare de triage», il risque d'exporter les problèmes, «refiler les patates chaudes», déléguer à un troisième professionnel la mission de créer une alliance avec l'élève concerné sans que soit analysé pourquoi ni les enseignants ni lui-même n'ont pu en tisser;
- comme «pompiers de service», il est toujours appelé en cas de crise, trop tard pour construire avec l'ensemble des acteurs un climat propice à la coopération.

La fonction de médiateur risque alors de devenir contre-productive: soupape permettant au système de ne pas évoluer, elle participe involontairement à la démobilité des ressources des enseignants, et aux processus d'exclusion des enfants.



Erblid, 8 ans. 4P. J'aime dessiner

L'accueil de la parole de l'enfant doit pouvoir déboucher sur des issues constructives. C'est dans ce but qu'ont été légitimées des activités du médiateur visant l'évolution du système scolaire:

- accompagner non seulement les élèves, mais aussi les enseignants, dans l'analyse de leurs besoins, demandes et ressources, les aider à évaluer leur action, identifier des pistes;
- proposer et faciliter des lieux de parole, des processus de gestion de conflits, au sein de classes ou d'établissements, pour ne pas s'épuiser en interventions individuelles, et instituer des espaces où peuvent se réguler les conflits et se construire une culture de la médiation;
- participer, avec l'équipe santé, à l'évaluation du climat d'établissement, des problématiques rencontrées et des projets menés pour y répondre, et contribuer ainsi au développement de l'école comme institution apprenante.

## Complexité de la fonction: des enjeux délicats

Ces ouvertures renouvellent la motivation et l'efficacité des médiateurs, tout en complexifiant leurs activités. Six modes d'interventions permettent chacun de travailler de manière différente la question de la place de la parole de l'enfant, et impliquent une posture spécifique de la part du médiateur:

- 1) Accueil, écoute.
- 2) Orientation vers une autre ressource: faire le lien, transmettre vers un nouveau partenaire.
- 3) Médiation de conflits: faciliter la communication directe

entre deux personnes et le rétablissement d'une relation permettant la régulation des prochains conflits.

4) Accompagnement: permettre à l'élève ou à l'enseignant de remobiliser ses ressources, rétablir lui-même une communication, se positionner dans une relation...

5) Développement de lieux collectifs de régulation: permettre que la parole circule directement entre plusieurs acteurs concernés, et que s'instituent des lieux dévolus à cela.

6) Participation aux réflexions sur le climat de l'établissement: relayer la parole des enfants ou les inclure directement dans les processus d'évaluation et d'élaboration de projet.

Dans sa pratique, chaque médiateur a développé une variété plus ou moins large de modalités d'interventions. Personne ne s'engage simultanément dans toutes ces activités. Par contre, l'entretien individuel ou la médiation de conflits sont toujours cités par les praticiens et mis en avant dans les textes prescriptifs. Le médiateur reçoit donc directement des paroles d'enfants, cadeaux délicats car les risques de triangulation ou de conflits de loyauté sont aussi nombreux que les demandeurs et partenaires potentiels.

## Négociations de rôle

Pour articuler ses divers modes d'intervention, et pour se situer clairement auprès de chaque acteur, le médiateur doit assumer, au cœur de son métier, un travail d'élaboration, de co-construction et de négociation (Allenbach, 2010). Tout d'abord, il s'agit de comprendre quels besoins, soucis, problèmes