



LA MÉDIATION SCOLAIRE

GROUPE CLASSE

*Un service
externe pour les
écoles communales
secondaires
de la Ville
de Bruxelles*





La collectivité, c'est l'essence de la vie scolaire. Chaque groupe d'élèves a ses propres ressources et s'il parvient à se mobiliser positivement, il donne l'occasion à chaque élève de poursuivre sa scolarité plus sereinement.

Cependant, des conflits ou, à tout le moins, des tensions peuvent survenir et altérer le climat au sein de la classe.

Le groupe peut devenir un élément perturbateur. Ces tensions peuvent avoir un impact important sur le décrochage scolaire des élèves, elles peuvent générer de la démotivation et un sentiment d'impuissance. Il est donc important d'intervenir sur ce niveau collectif, afin de générer un climat

positif tant pour les élèves que pour les professeurs.

La médiation scolaire groupe classe peut vous y aider.

LE MÉDIATEUR GROUPE CLASSE, QUI EST-CE ?

Le médiateur est un facilitateur de communication, il met un cadre rassurant et bienveillant pour permettre à chacun de s'exprimer afin de faire évoluer la situation.

QUELS SONT SES OBJECTIFS ?

- Améliorer le climat général
- Rétablir un climat de classe positif
- Gérer ou prévenir les tensions et les conflits pour arriver à un certain apaisement
- Renforcer la cohésion de groupe

QUELLE EST SA MÉTHODOLOGIE ?

Le rôle du médiateur est d'activer chaque membre du groupe afin qu'il participe au processus de changement et de montrer que le groupe est capable de trouver des solutions par lui-même en mobilisant ses ressources internes.

DEUX APPROCHES AU SERVICE DU GROUPE

La médiation scolaire groupe classe offre un espace de communication au sein du groupe, sous forme de deux approches.

L'approche curative

Le conflit est avéré, la communication au sein du groupe est difficile, les blocages sont nombreux (discipline, climat général, motivation etc.). Nous proposons une intervention à plusieurs niveaux permettant :

- à chaque partie de s'exprimer
- de dégager les conditions favorables au dialogue
- la recherche de solutions concertées, pratiques et durables pour la vie du groupe
- un suivi et un appui dans le temps

L'approche préventive

Le climat est tendu sans qu'un conflit ouvert n'ait éclaté, le groupe classe génère des difficultés qui commencent à s'accumuler. Nous proposons une intervention qui permet de réorienter le groupe vers une dynamique plus constructive, par le biais de plusieurs outils pédagogiques et des techniques de communication.

Dans les deux cas, **un suivi** sera proposé de manière à :

- observer l'évolution de la situation dans le temps
- vérifier si les solutions pratiques apportent le changement souhaité
- proposer si nécessaire d'autres rencontres



QUI PEUT FAIRE APPEL AUX MÉDIATEURS GROUPE CLASSE ?

La médiation groupe classe peut être sollicitée

- par les **membres de la direction**, les **élèves**, l'**équipe éducative** ou les **parents**
- **pour toutes les classes et les années du secondaire**

LES PRINCIPES DE LA MÉDIATION

Confidentialité de la médiation

Le service est une ressource extérieure à l'école.

Ainsi, les acteurs peuvent compter sur la discrétion du médiateur, l'ensemble des informations liées aux situations seront protégées.

Cadre neutre

Le médiateur ne prend pas parti, il ne fait aucune distinction de traitement et offre un espace de communication ouvert à toutes et tous.

Cadre bienveillant

La médiation se veut être un espace sans jugement, où l'on essaye de comprendre les individus.

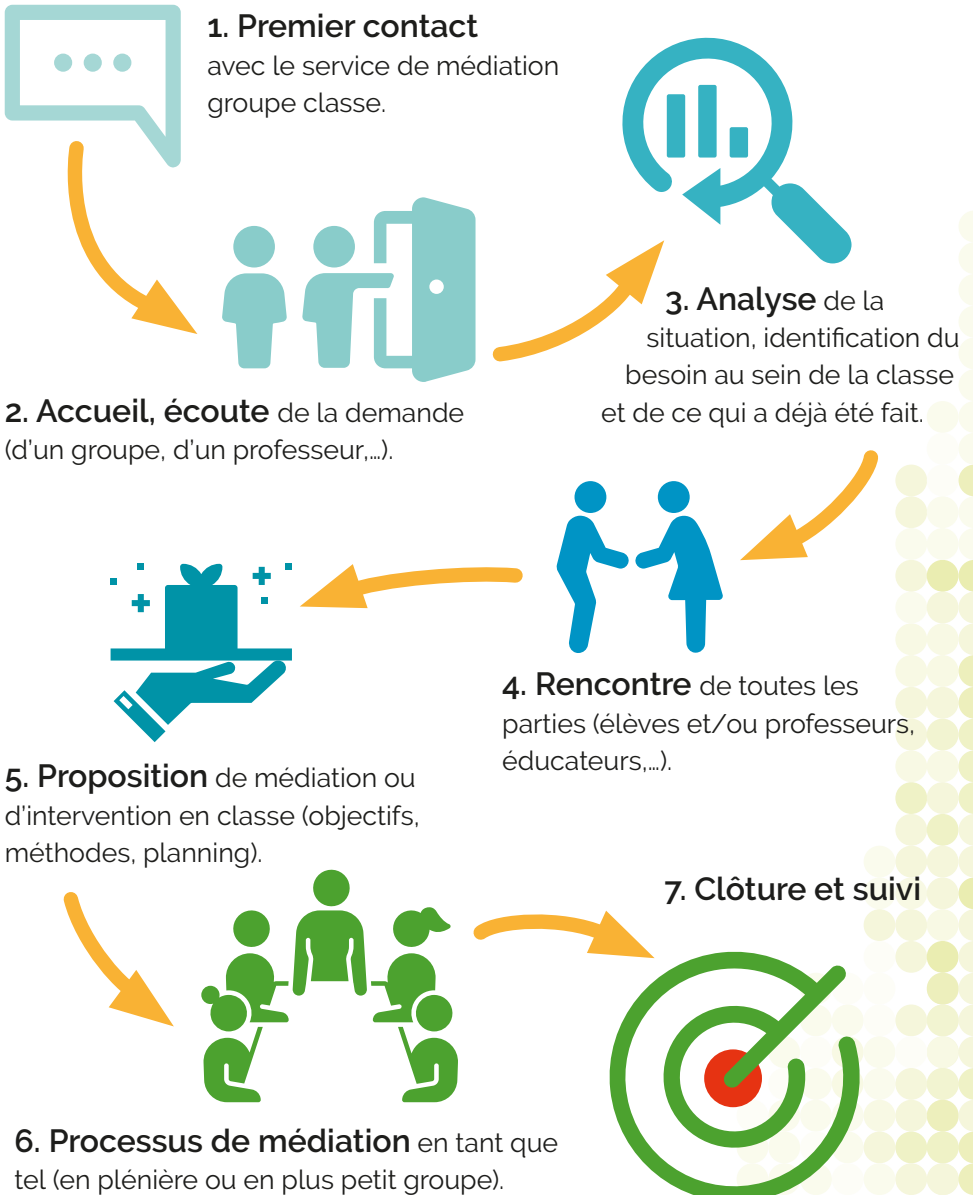
Une démarche volontaire

Elle vise à mobiliser les différents interlocuteurs à la médiation.



LE PROCESSUS DE MÉDIATION

Le processus de médiation groupe classe se structure généralement de la manière suivante :



TRAVAILLER EN PARTENARIAT AVEC L'ÉQUIPE ÉDUCATIVE

Travailler ensemble est une condition nécessaire afin d'obtenir un impact positif pour la classe. Il est donc indispensable que ces processus reposent sur une bonne collaboration avec l'école.

Nous identifions tout particulièrement les besoins suivants :

ANALYSE DE LA DEMANDE

La médiation est un processus, elle nécessite du temps et doit reposer sur un diagnostic le plus précis possible. L'analyse de la demande est indispensable afin de bien cerner les différents interlocuteurs et les enjeux permettant d'agir correctement. Comment chaque partie vit-elle la situation ? Y a-t-il eu des tentatives d'arranger la situation dans le passé ? Certains incidents ont-ils marqué la vie du groupe ? Il s'agit de prévoir du temps pour rencontrer la classe, prévoir des entretiens individuels avec élèves ou professeurs, consulter des personnes ressources etc.

UNE PERSONNE RESSOURCE INTERNE

Le médiateur étant un intervenant extérieur à l'école, il est indispensable qu'il puisse s'appuyer sur un adulte référent dans l'école qui pourra accompagner, suivre et/ou intégrer la continuité des étapes franchies avec le groupe. Il sera le facilitateur, l'interlocuteur privilégié pour la classe et pourra informer le médiateur sur l'évolution de la situation.





UN ESPACE DE TRAVAIL

Le médiateur s'adapte au rythme de l'école. Il doit néanmoins pouvoir s'appuyer sur un cadre lui permettant de travailler dans la bienveillance et la confidentialité. Il comptera sur l'école pour accéder à des plages horaires et un local permettant les entretiens avec les différents acteurs concernés par la demande en médiation.

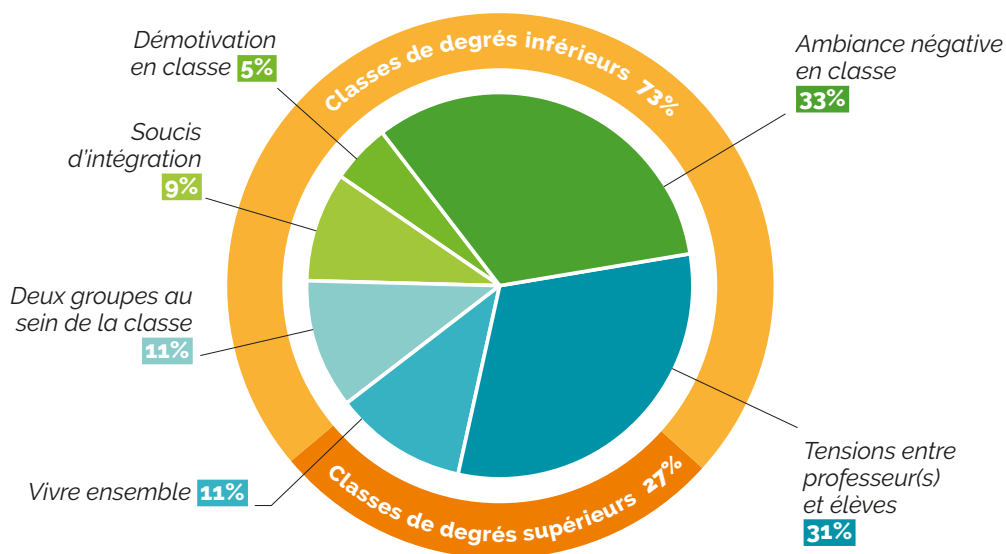
UNE FLEXIBILITÉ

Les processus de médiation doivent rester souples et s'adapter en fonction des contextes et des volontés de tous. Le médiateur et l'école doivent pouvoir trouver des solutions pratiques lorsque des dispositifs alternatifs doivent être mis en place, comme par exemple scinder l'animation de la classe en deux groupes, ne travailler qu'avec une partie de la classe, etc.

QUELQUES CHIFFRES

Près de **700 personnes** (élèves, professeurs,...) ont été directement impliquées dans le processus pour l'année 2018-2019 dans six écoles de la Ville de Bruxelles. L'impact de la médiation groupe classe concerne l'ensemble du groupe classe (soit 45 classes et 841 élèves).

73% des interventions concernent en majorité les classes des degrés inférieurs, mais tous les niveaux sont concernés. Les principaux cas d'intervention sont reliés aux catégories suivantes de conflits



Il y a plus de médiations que d'interventions...

Le travail de médiation constitue la principale intervention (près de trois quart des dossiers) et peut prendre différentes formes :

42%

Une médiation directe concerne principalement les difficultés relationnelles. Le médiateur travaille de manière directe le conflit, les différents protagonistes se rencontrent et l'intervention est orientée sur la recherche d'une solution.

11%

Une médiation indirecte a lieu lorsque les différentes parties ne souhaitent pas se rencontrer. Le médiateur fait alors des allers-retours entre les protagonistes.

26%

Les interventions en classe ne sont pas toujours nécessaires. Le médiateur peut aussi **travailler uniquement avec la partie en demande**.

18%

Le médiateur peut également proposer **des animations/ateliers sur une thématique** (ex : harcèlement scolaire) dans le but d'améliorer le climat de classe.

3%

Autres

RÉSULTATS ATTENDUS

Dans près de 70% des dossiers, plusieurs indicateurs permettent au médiateur d'estimer que la situation s'est améliorée.

UN IMPACT POSITIF SUR LE LONG TERME

Une amélioration du climat en classe pendant le reste de l'année scolaire

Les retours des participants sont unanimes sur la pertinence de cette offre de service car il y a un réel apaisement des conflits, des conditions de travail plus sereines et une ambiance plus studieuse et motivante. Le fait de pouvoir parler de ce qui se passe dans un espace neutre et confidentiel, est parfois déjà un début de solution... Identifier ses besoins et partager ses ressentis sont aussi des éléments qui contribuent à une amélioration du climat dans le groupe classe.

La transmission d'outils aux élèves est remobilisée dans d'autres contextes par ces derniers, ce qui permet de prévenir les tensions ou conflits

Le suivi après la médiation ou l'intervention a permis d'observer la mise en place d'outils dans le temps : une charte, la désignation de quelques élèves porte-paroles de la classe, l'utilisation des règles de la communication non violente etc.

Une meilleure cohésion dans le groupe classe

On peut observer une meilleure atmosphère en classe après l'intervention du service de médiation qui a travaillé le lien social avec le groupe. Par exemple, s'il était question d'une situation de démotivation dans le groupe classe, un espace de parole pour entendre et travailler les raisons à l'origine de cette situation a été mis en place. Le médiateur travaille par le biais d'activités de renforcement de la cohésion de groupe, comme par exemple petit déjeuner ou goûter convivial.



FORMULAIRE DE DEMANDE

Prénom et nom

Téléphone

E-mail

Etablissement

Je suis directeur/directrice d'école – parent d'élève –
membre de l'équipe éducative – élève – autre :

.....

Expliquez en quelques lignes la situation à laquelle une demande
de médiation groupe classe est pour vous, nécessaire :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

CONTACT

**Médiatrice scolaire
groupe classe**

Ikram Ben Aïssa

Rue de l'Eclusier Cogge 18
1000 Bruxelles

0490 14 17 87

ikram.benaissa@brucity.be

www.bravvo.be

