

## **Introduire la médiation en Branche aînée**

Les EEUDF ont fait le choix de développer largement en leur sein la pratique de la médiation, et notamment la médiation par les pairs, afin de d'aider les enfants et les jeunes à acquérir des compétences indispensables à une culture de paix. Cette fiche a pour but d'aider les responsables d'aîné(e)s à mettre en place la médiation en toute simplicité.

### **Introduire la médiation dès l'élaboration des règles de vie**

Si la médiation semble naturelle une fois que l'on a l'habitude de la pratiquer, elle nécessite au début un effort pour penser à s'en servir, et pour apprendre son déroulement. Les responsables doivent donc veiller à introduire la médiation dans le fonctionnement de l'équipe d'aînés, en démontrant son intérêt et en expliquant son fonctionnement.

La construction des règles de vie constitue un moment idéal pour cela, puisqu'il s'agit de prévoir en équipe comment seront réglés les relations entre ses membres. Ce qui permet autant de réduire les situations de tension que de poser le cadre pour les dénouer.

### **L'enjeu : surmonter les conflits et non les fuir**

Le premier enjeu est d'aider les aînés à comprendre que les conflits ne sont pas un problème en soi, et que, bien réglés, ils permettent de faire avancer le groupe. Ils doivent donc être pris en compte et traités dès que possible, avant qu'ils ne dégénèrent en crise destructive.

Les responsables peuvent montrer aux aînés la variété des réactions possibles face à un conflit : l'évitement, la mise à l'écart de certains membres du groupe, l'imposition d'une solution par un détenteur de l'autorité, la recherche d'un compromis... ou la médiation. Cette dernière vise à aider les protagonistes à renouer la communication et à élaborer ensemble une solution qui leur convienne à chacun(e).

### **Les principes de la médiation**

Ainsi, les règles de vie pourraient préciser que les protagonistes essaieront d'abord de surmonter les conflits par la médiation pour envisager d'emblée une sortie constructive. Concrètement, lorsqu'un conflit apparaît, un aîné, éventuellement aidé par un responsable, se saisit de la situation et propose une médiation aux personnes impliquées. Le rôle des responsables est de s'assurer que le conflit soit traité. Si aucun aîné(e) n'offre spontanément sa médiation, le responsable peut en inviter un à le faire, voire assurer lui-même la médiation.

Le rôle du médiateur est d'aider les protagonistes à écouter les faits et les ressentis présentés par chacun, les demandes et les solutions suggérées par chaque partie. En s'aidant de reformulation, il cherchera à vérifier que chacun a bien compris chaque interlocuteur, ce qui favorisera l'apaisement. Il aidera les parties au conflit à identifier les points d'accord et de désaccord pour proposer et convenir des solutions adaptées.

### **Apprendre en s'amusant**

Rien de tel qu'un exemple concret pour comprendre le déroulement de la médiation, s'y essayer et découvrir sa simplicité. L'idéal est de partir d'une vieille situation de conflit qu'a vécu un membre de l'équipe. Sinon, un jeu de rôle est possible et moins engageant pour les aînés.

## **En attendant l'orage**

Il ne reste plus qu'à afficher et/ou à distribuer à tous les médiateurs potentiels un aide-mémoire sur le déroulement de la médiation... et à attendre le surgissement des prochains conflits !

Ando Randzavola, Frédéric Faverjon et Jérôme Kasparian

## **Exemple de situations**

Les situations proposées ci-dessous peuvent être utilisées comme point de départ d'un jeu de rôle, ou comme exemple de déroulé d'une médiation, pour aider les aînés à comprendre que peut être une médiation. Dans le cas d'un jeu de rôle, les aînés ne jouant pas de rôle sont en situation d'observation et feront ensuite un retour sur le déroulement de la médiation. Les déroulements proposés sont bien sûr des illustrations schématiques, et ne constituent en aucun cas « la » bonne solution à une situation similaire.

### Première situation :

*3 protagonistes : Alain (médiateur), Béatrice et Christian*

Au cours d'une réunion, la situation se tend parce que Béatrice finit par lâcher à Christian : « de toute façon, moi je ne continue pas si Christian ne se bouge pas. C'est trop chiant, tu ne fais jamais ce que l'on avait convenu. C'est toujours pareil ». Christian, vexé commence à vouloir se lever, prêt à partir de la réunion et peut-être de l'équipe d'aînés. Alain décide alors, vu l'urgence, de se saisir de la situation et propose sa médiation.

### Deuxième situation

*3 protagonistes : Laura, Julie (médiatrice) et Sébastien*

Sébastien est sorti avec Léa, la meilleure amie de Laura mais depuis Léa a rompu la relation, au désespoir de Sébastien. Sébastien pour se venger, multiplie les digressions en réunion d'équipe et déblatère sur Léa, la traite de « salope », de fille finalement sans personnalité. Laura, après avoir longtemps observé, finit par hurler sur Sébastien : « Putain, espèce de gros con, arrête de parler de ma copine comme cela ou je t'en fous une ». Sébastien, stupéfait, se lève pour réagir face à ce qu'il perçoit comme un affront. Julie sentant que la réunion piétine décide de s'interposer comme médiatrice et amorce la médiation sur le champ.

*Exemple (et non modèle !) de médiation basé sur cette seconde situation.*

Julie : Stooooop ! Ça me fait de la peine quand j'entends des insultes dans l'équipe, et ça m'inquiète de vous entendre et de vous voir vous menacer. J'ai besoin d'un cadre sécurisant pour me sentir bien dans l'équipe. On a fixé ce cadre ensemble en écrivant nos règles de vie : on s'est tous engagés à bannir les insultes et la violence. Sébastien, Laura, je pense que vous auriez bien besoin de parler de tout ça ! Est-ce que vous voulez qu'on se prenne un moment tous les trois ? Je suis prête à jouer le rôle de médiatrice, comme dans l'exercice qu'on avait fait avec Gilles la semaine dernière... Est-ce que ça vous intéresse ?

Sébastien : Ah, non, je ne parlerai plus jamais à cette pétasse ! Allez vous faire foutre ! Je quitte l'équipe.

Julie : Bon, je vois que tu es très en colère. Si tu veux quitter l'équipe, ça se décide à tête reposée. On fait une pause, et on en reparle dans une demi-heure, ok ?

Une demi-heure plus tard, les 3 se retrouvent.

Julie : Sébastien, après réflexion, est-ce que tu veux de l'aide pour renouer les fils avec Laura ?

Sébastien : mmmmm

Julie : Laura, toi, est-ce que tu aimerais que je vous aide à trouver une solution ?

Laura : oui, moi je veux, mais c'est ce gros con qui ne veut pas

Julie : C'est Sébastien qui sait s'il veut ou non. Et si tu es d'accord pour tenter une médiation, il faut que tu en respectes les règles. Et d'abord, pas d'insultes. Alors, tu es d'accord ?

Laura : oui, d'accord

Julie : et toi, Sébastien, je ne suis pas sûr d'avoir compris ton « mmm ». Tu es d'accord, ou pas ?

Sébastien ; Si Laura veut.

Julie : Laura a dit qu'elle est d'accord, mais toi, tu veux ou non ?

Sébastien : bon, d'accord.

Julie : alors je compte sur vous pour vous écouter, ne pas vous couper la parole, et éviter les insultes, hein ?

Sébastien : oui.

Laura : oui.

Julie : Bien, je vous remercie de votre confiance, et j'espère qu'on arrivera ensemble à une bonne solution. Laura, veux-tu bien nous expliquer ce qui s'est passé ?

Laura : ben, tu as bien vu toi aussi. Il n'arrête pas d'insulter Léa. Je ne peux pas le laisser faire, c'est ma meilleure copine, il n'a pas le droit de parler d'elle comme ça. Et en plus ça nous prend plein de temps en réunion, on n'a plus le temps d'avancer le projet.

Sébastien : Halala, comme elle y va, t'entends ça ? J'arrête pas... comme si je n'avais pas mieux à faire que de passer mes journées à l'insulter.

Julie : Laura, peux-tu être plus précise ?

Laura : ben, tout à l'heure, tu lui as dit « salope », et deux fois en plus. Et ce matin, je t'ai entendu lui dire « sale pute ».

Sébastien : ben, tu vois que c'est pas tout le temps.

Julie : Sébastien, peux-tu résumer ce qu'a dit Laura ?

Sébastien : j'ai dit « salope » et « sale pute » à Léa.

Julie : Laura, est-ce que c'est bien ce que tu as dit ?

Laura : oui.

Julie : Ok. Sébastien, peux-tu nous dire comment les choses se sont passées selon toi ?

Sébastien : Ben, c'est vrai, j'ai insulté Léa. Mais bon, elle l'a cherché. T'as vu ce qu'elle m'a fait, cette salope ?

Julie : Pour que je puisse vous aider à trouver une solution, il faut qu'on laisse les insultes de côté. Laura, tu veux résumer ce qu'a dit Sébastien ?

Laura : Il dit qu'il a insulté Léa, mais que c'était mérité.

Julie : Et qu'est-ce que tu ressens quand il a insulté Léa ?

Laura : Je suis vraiment furieuse parce que Léa est ma meilleure amie et que...

Sébastien : Ben ça c'est pas de bol d'avoir une « amie » comme ça !

Julie : Sébastien, je te rappelle la règle de la médiation : on ne se coupe pas la parole, et on se parle sans insulte. Laura, on t'écoute.

Laura : Je suis furieuse parce que Léa est ma meilleure amie et que je veux la protéger. En fait, surtout, je suis triste parce que je me dis que ça doit lui faire trop de peine, à Léa, de se faire insulter devant tout le monde, et que personne ne réagit.

Sébastien : et moi, tu crois pas que ça me saoule quand Léa et Robert se tournent autour devant tout le monde ? Et ça, ça ne te fait rien, hein ?

Julie : tu veux dire que tu es vexé de voir ton ex avec un autre, devant toi ?

Sébastien : Elle se moque de moi. Elle le fait exprès, juste pour me narguer.

Julie : Ca, il n'y a qu'elle qui peut nous le dire, et elle n'est pas là. Peux-tu nous dire ce que tu ressens ?

Sébastien : j'ai trop la haine. Elle m'a largué comme une merde. Et en plus pour aller avec un petit nabot, et qui louche avec ça. J'hallucine !

Julie : Tu veux dire que tu es en colère que Léa ait rompu avec toi, et que tu es jaloux de Robert ?

Sébastien : bah, ouais, ça t'étonne ?

Julie : Laura, peux-tu résumer ce que ressent Sébastien ?

Laura : il est en colère contre Léa, et il est jaloux de Robert.

Julie : Et toi, Sébastien, peux-tu résumer ce que ressent Laura quand tu insultes Léa ?

Sébastien : elle est en colère et triste.

Julie : Alors, Laura, de quoi aurais-tu besoin pour résoudre le problème ?

Laura : Que Sébastien respecte Léa et qu'on puisse à nouveau avancer ensemble sur notre projet d'équipe.

Julie : Sébastien, peux-tu reformuler ce qu'a dit Léa ?

Sébastien : elle veut que je respecte Léa et qu'on travaille en équipe.

Julie : Laura, c'est ça ?

Laura : oui.

Julie : Et toi, Sébastien ?

Sébastien : Ouais, qu'on puisse avancer en équipe, et que Léa arrête de me narguer.

Julie : tu veux dire que toi aussi tu as besoin de respect ?

Sébastien : Ouais.

Julie : Laura, peux-tu répéter ce dont Sébastien a besoin ?

Laura : De travailler en équipe, et de respect.

Julie : Sébastien, c'est ça ?

Sébastien : oui.

Julie : donc, tous les deux, vous avez besoin de pouvoir travailler en équipe, et de respect.

Vous avez des idées de comment on pourrait y arriver ?

Sébastien : ben d'abord, il faut que Léa arrête de me narguer.

Julie : Je note. On va d'abord lister toutes les idées, ensuite on fera le tri, ok ? D'autres idées ?

Laura : Que Sébastien arrête d'insulter Léa. Et qu'il s'excuse.

Sébastien : et que tout le monde arrête de me regarder comme une victime, comme une pauvre tâche.

Laura : Qu'on modifie la répartition des tâches pour éviter pour le moment que Léa et Sébastien aient trop de trucs à faire ensemble. Ah, et aussi qu'on complète les règles de vie de l'équipe pour mieux se respecter.

Sébastien : Oui, genre ne pas se peloter ne réunion, hein.

Laura : ça c'est vrai, c'est pas cool pour les autres. Moi aussi ça me gêne, d'ailleurs. Et aussi, se parler respectueusement, ne pas s'insulter. Et dire quand une situation nous gêne.

Julie : Bien, ça fait pas mal d'idées. Lesquelles proposez-vous de garder ?

Laura : Moi je crois qu'il faut discuter des règles de vie de l'équipe. C'est pas un problème de juste nous deux, en fait. Et ça permettra aussi à Léa de voir que c'est pas correct comme elle fait avec Robert.

Sébastien : je suis d'accord. Et comme ça quand on travaillera en équipe on sera concentrés.

Julie : Je suis contente que vous soyez d'accord pour cette solution. Vous voulez faire ensemble la proposition à l'équipe ?

Sébastien : ok

Laura : ok.

Julie : Autre chose ?

Laura : Que Sébastien s'excuse auprès de Léa

Sébastien : bon, ok, mais alors Léa doit aussi s'excuser.

Julie : ça, c'est plutôt entre Sébastien et Léa, c'est pas quelque chose que vous pouvez décider entre vous.

Laura : Bien sûr, mais je peux aller voir Léa et lui expliquer que même si elle a cassé avec Sébastien, elle doit le respecter et être correcte avec lui.

Sébastien : ah, oui, ça serait cool. Toi, tu es sa meilleure amie, elle t'écouterà.

Julie : donc, Laura explique à Léa que son attitude blesse Sébastien, et Sébastien va s'excuser auprès de Léa pour ses insultes. C'est bien ça ?

Laura : oui.

Sébastien : Oui.

Julie : bien, alors je note cette solution que vous avez décidée ensemble, et chacun signe. Ensuite, on rappelle les autres et vous leur faites la proposition pour discuter les règles de vie. Vraiment, je suis ravie que vous ayez pu vous mettre d'accord. Je crois que ça va bien apaiser l'ambiance dans l'équipe.